

LAPORAN

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Bulan Juli 2024

Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap
Penyelenggara Pelayanan Publik
dan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023
tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023



LEMBAR PENGESAHAN

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

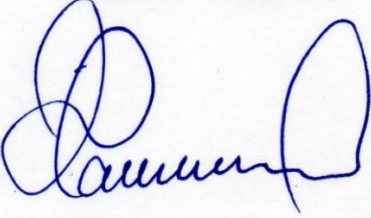
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

dan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi
Nomor 04 Tahun 2023

Disahkan di Cimahi

Pada Hari Kamis, 5 Agustus 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  Dra. IPAHA LATIPAH, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 196502271991022001	Ketua Tim Survei  TRI LOSPALA CANDRA, S.STP Pembina Tingkat I NIP. 197708161996121002
---	--

KATA PENGANTAR

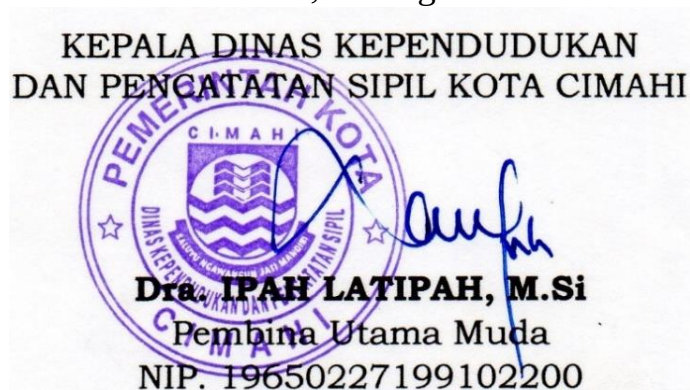
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan Juli Tahun 2024. Penyelenggaraan survei ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dimana 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 Juli Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

Cimahi, Agustus 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI**



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.....	23
BAB IV PENUTUP.....	24
A. Data Lainnya.....	24
1. Daftar pertanyaan survei persepsi kualitas pelayanan.....	24
2. Rekapitulasi jawaban responden.....	27
B. Data Responden.....	35

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 Integritas (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 WBKWBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. 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 Walikota 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 Penyelenggaraan 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 diperhatikan 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

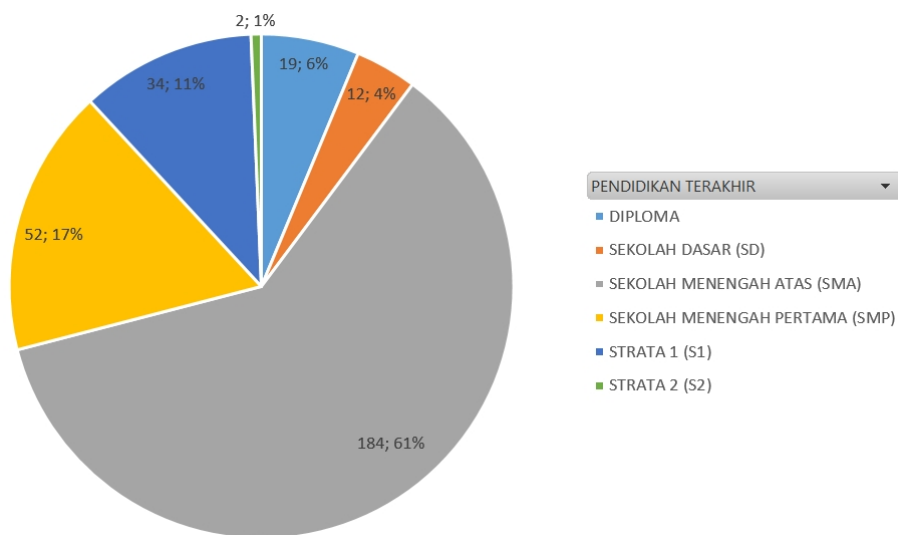
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya 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 Juli 2024.

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 184 orang atau 64 % dan SMP sebanyak 52 orang atau 17 %.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	%
SD	12	4
SMP	52	17
SMA	184	64
D3	19	6
S1	34	11
S2	2	1
S3	0	0
Total	303	100



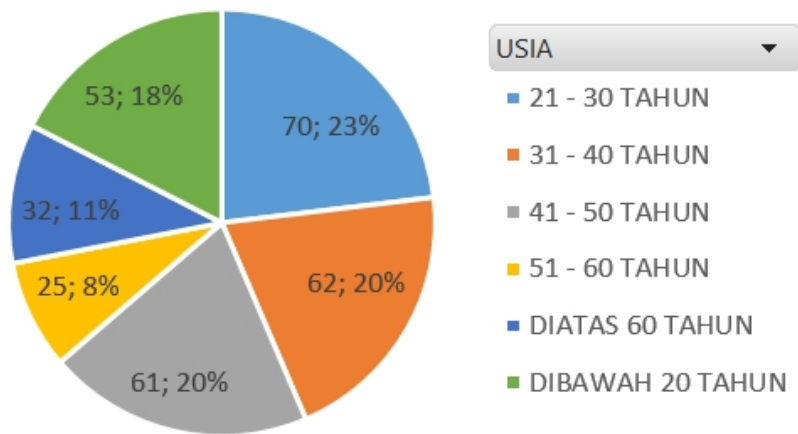
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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 produktif yaitu pada usia 21 - 30 tahun sebanyak 70 orang atau 23%. Bagi kelompok usia 51 - 60 Tahun menjadi jumlah responden yang terendah yaitu sebanyak 25 orang atau 8 %.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	53	18
2.	21 - 30 tahun	70	23
3.	31 - 40 tahun	62	20
4.	41 - 50 tahun	61	20
5.	51 - 60 tahun	25	8
6.	> 60 tahun	32	11
Jumlah		303	100



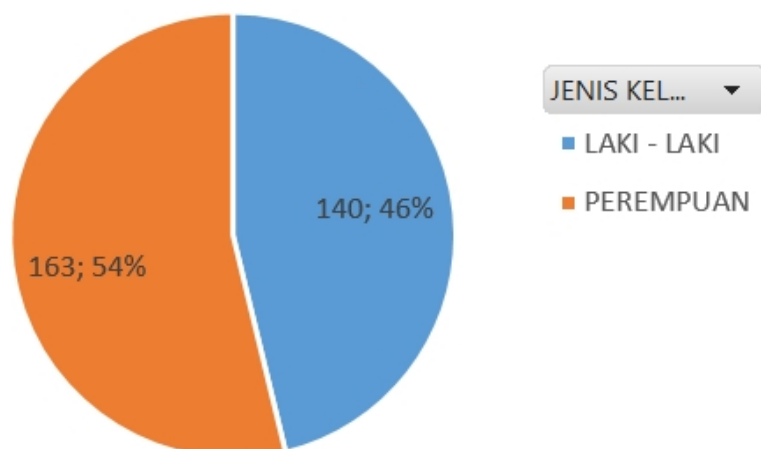
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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 140 orang atau 46 % dan perempuan sebanyak 163 orang atau 54%, yang artinya pengakses layanan Bulan Juli 2024 jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki tetapi selisihnya tidak jauh berbeda.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	140	46
Perempuan	163	54
Jumlah	303	100



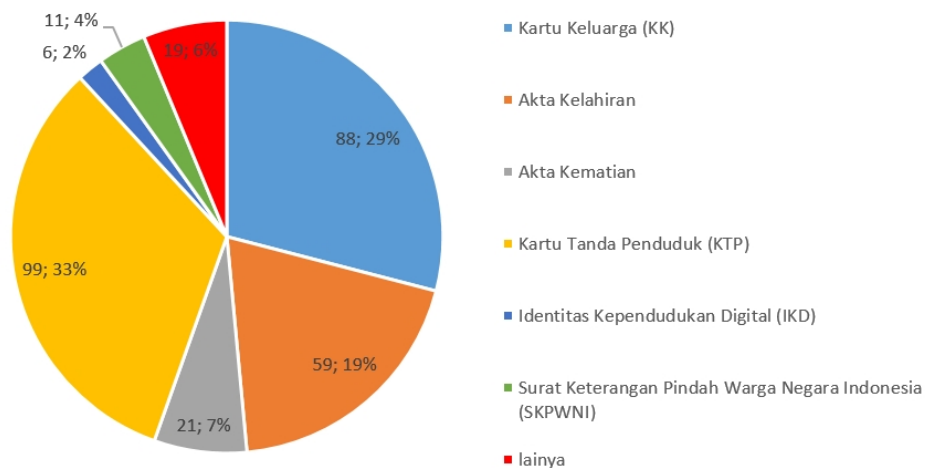
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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 KTP sebesar 61 orang atau 32% dan Kartu Keluarga sebesar 52 atau 27%.

Tabel 4. Jenis Pelayanan yang Diterima Responden

Jenis Pelayanan	Jumlah	%
KTP	99	33
KK	88	29
IKD	6	2
Keterangan Pindah	11	4
Akte Kelahiran	59	19
Akte Kematian	21	7
Lainnya	19	6
Total	303	100



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/1Fs77QLfIA_qVloCsZaJenLcCx6Hz0Pg5ORUpbGL_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	Bagaimana 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	Penanganan Pengaduan	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 :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai tertimbang

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

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

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

$$SPKP = \text{Unit layanan} \times 25$$

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 (31 Juli 2024), responden yang mengisi survei sebanyak 303 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 3,638. Indeks 3,638 atau 90,950 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	3,561	89,025	A	7
2	Prosedur Pelayanan	3,564	89,100	A	6
3	Jangka Waktu Pelayanan	3,482	87,050	B	9
4	Biaya / Tarif	3,670	91,750	A	5
5	Produk Pelayanan	3,558	88,950	A	8
6.	Kompetensi Petugas	3,673	91,825	A	4
7	Perilaku Petugas	3,680	92,000	A	3
8	Sarana dan Prasarana	3,693	92,325	A	2
9	Penanganan Pengaduan	3,865	96,625	A	1
TOTAL		3,638	90,950	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 3,561 atau 89,025 menduduki peringkat ke 7 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (56 %) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 44 %. 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 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	133	399	44
4.	Sangat Sesuai	4	170	680	56
Jumlah			303	1.079	100
IPKP			3,561 / 89,025		

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,564 atau 89,100 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 (56,7%) memberikan jawaban Sangat Mudah dan yang menjawab Mudah mencapai 43%. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Mudah dan Kurang Mudah) persentasenya 0,3 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	1	2	0,3
3.	Mudah	3	130	390	43
4.	Sangat Mudah	4	172	688	56,7
Jumlah			303	1.080	100
IPKP			3,564 / 89,100		

3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,482 atau 87,050 yang merupakan nilai terendah dari 9 indikator survei berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu masuk ke dalam kategori Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (48 persen) memberikan jawaban sesuai dan yang menjawab sangat sesuai mencapai 52 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 Baik.

Tabel 10 Indeks pada Indikator Jangka Waktu 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	157	584	52
4.	Sangat Sesuai	4	146	471	48
Jumlah			303	1.055	100
IPKP			3,482/ 87,050		

4. Indikator Biaya / Tarif

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,670 atau 91,750 menduduki peringkat ke 5 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden

(70,3 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan yang menjawab Sesuai mencapai 28 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Sangat tidak Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 1,7 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	5	5	1,7
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	85	255	28
4.	Sangat Sesuai	4	213	852	70,3
Jumlah			303	1.112	100
IPKP			3,670 / 91,750		

5. Indikator Produk Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,558 atau 98,950 menduduki peringkat ke 8 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 (56 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 44 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	134	402	44
4.	Sangat Sesuai	4	169	676	56
Jumlah			303	1.078	100
IPKP			3,558 / 88,950		

6. Indikator Kompetensi Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,673 atau 91,825 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 (67 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 33 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	99	297	33
4.	Sangat Kompeten	4	204	816	67
Jumlah			303	1.113	100
IPKP			3,673/ 91,825		

7. Indikator Perilaku Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,680 atau 92,000 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 (68 persen) memberikan jawaban Sangat Kompeten dan yang menjawab Kompeten mencapai 32 persen. Tidak ada 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	97	291	32
4.	Sangat Sopan	4	206	824	68
Jumlah			303	1.115	100
IPKP			3,680 / 92,000		

8. Indikator Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,693 atau 92,325 menduduki peringkat ke 2 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 (69 persen) memberikan jawaban Sangat Baik dan yang menjawab Baik mencapai 31 persen. Tidak ada responden yang jawabannya negatif (Tidak Baik dan Kurang Baik) persentasenya 0 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	0	0	0
3.	Baik	3	93	279	31
4.	Sangat Baik	4	210	840	69
Jumlah			303	1.119	100
IPKP			3,693/ 92,325		

9. Indikator Penanganan Pengaduan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,861 atau 96,525 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 (91,4 persen) memberikan jawaban Dikelola Dengan Baik dan yang menjawab Berfungsi Kurang Maksimal mencapai 6 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi) persentasenya 2,6 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	8	8	2,6
2.	Ada Tp Tidak Berfungsi	2	0	0	0
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	18	54	6
4.	Dikelola Dengan Baik	4	277	1.108	91,4
Jumlah			303	1.170	100
IPKP			3,861 / 96,525		

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 Juli 2024 rencana tindak lanjut yang dapat kami sampaikan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan							Penang gung Jawab
			Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	
1.	Indikator Kesesuaian Persyaratan	Penyederhanaan terhadap persyaratan yang ada untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi persyaratan tersebut.	√	√	√	√	√	√	√	
		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 menimbulkan kesulitan bagi masyarakat.	√	√	√	√	√	√	√	

3.	Indikator Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan pemantauan 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 tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. terhadap waktu tunggu pelayanan untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan	√	√	√	√	√	√	√	

		terpenuhi.								
4.	Indikator 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 mendapatkan masukan dan umpan balik terkait produk pelayanan.	√	√	√	√	√	√	√	

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	√	√	√	√	√	√	√	

		petugas.								
8.	Indikator Sarana dan Prasarana	Inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas 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 pengaduan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan.	√	√	√	√	√	√	√	

D. Kesimpulan

Secara umum, berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terkait pelayanan Luring atau Datang Langsung Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi pada Bulan Juli 2024 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 3,638 atau 90,950 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 dan Penanganan Pengaduan terdapat 1 unsur pelayanan yang masuk kedalam kategori baik yaitu Indikator Jangka Waktu Pelayanan dan sisanya sebanyak 8 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 3,865 atau 96,625 kategori Sangat Baik

BAB IV

PENUTUP

A. Data Lainnya

1. 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

2. Rekapitulasi jawaban responden

U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	4	3	4
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	3	3	3	3	4
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
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
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
3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	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	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	4	4	4	4	4	4
4	3	1	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	1	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	1
3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4

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

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

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

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

4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4
1080	1055	1112	1078	1113	1115	1119	1171
303	303	303	303	303	303	303	303
3,564356	3,481848	3,669967	3,557756	3,673267	3,679868	3,693069	3,864686
3,564	3,482	3,67	3,558	3,673	3,68	3,693	3,865
25	25	25	25	25	25	25	25
89,1	87,05	91,75	88,95	91,825	92	92,325	96,625
IPKP					3,638		
KONVERSI					90,95		
PREDIKAT					A (SANGAT BAIK)		