

LAPORAN

SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Bulan Juni 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, 4 Juli 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 kehadiran Allah SWT atas tersusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan Juni 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 Bu l a n J u n i 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, Ju li 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI



Dra. IPAH LATIPAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650227199102200

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GRAFIK.....	4
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.Kriteria Responden.....	4
1.Tingkat pendidikan 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	12
C.Analisis dan Tindak lanjut Hasil Survei	17
D.Kesimpulan	22
BAB IV DATA SURVEI.....	24
A.Data Lainnya	24

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 pengungkitan 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 dipungut 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. Kriteria Responden

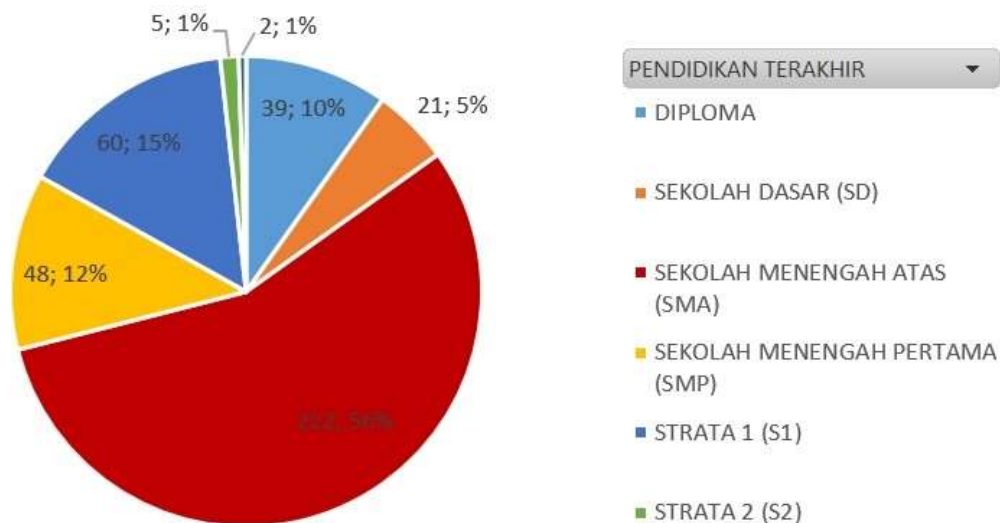
Responden dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan secara khusus, hanya ditentukan rentang waktu pelaksanaannya 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 Juni 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 222 atau 56 % dan S1 sebanyak 60 atau 15 %.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	%
SD	21	5,5
SMP	48	12
SMA	222	56
D3	39	10
S1	60	15
S2	5	1
S3	2	0,5
Total	397	100



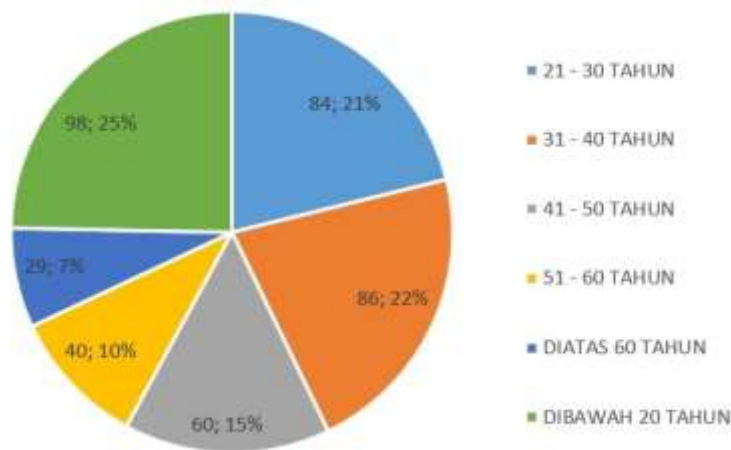
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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 remaja yaitu pada usia dibawah 20 tahun sebanyak 98 orang atau 25%. Bagi kelompok usia di atas 60 Tahun, jumlah responden yang terendah yaitu sebanyak 29 orang atau 7 %.

Tabel 2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	%
1.	< 20 tahun	98	25
2.	21 - 30 tahun	84	21
3.	31 - 40 tahun	86	22
4.	41 - 50 tahun	60	15
5.	51 - 60 tahun	40	10
6.	> 60 tahun	29	7
Jumlah		397	100



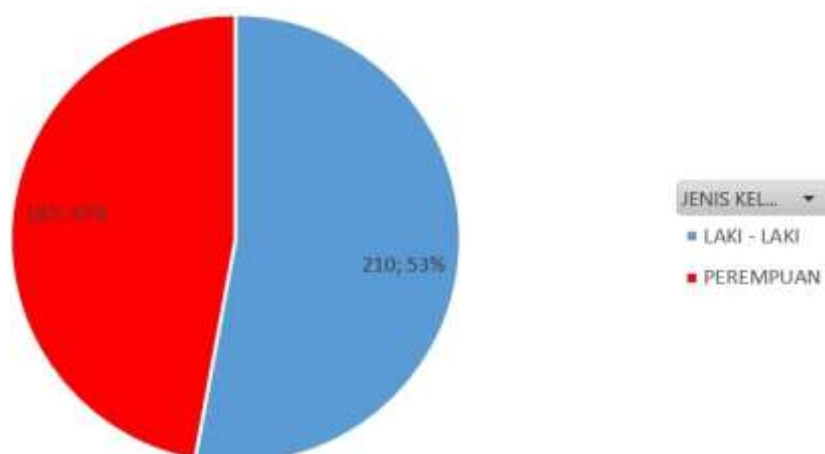
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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 210 orang atau 53 % dan perempuan sebanyak 187 orang atau 47 %, yang artinya jumlah laki-laki lebih banyak dari perempuan tetapi selisihnya tidak jauh berbeda.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	210	53
Perempuan	187	47
Jumlah	397	100



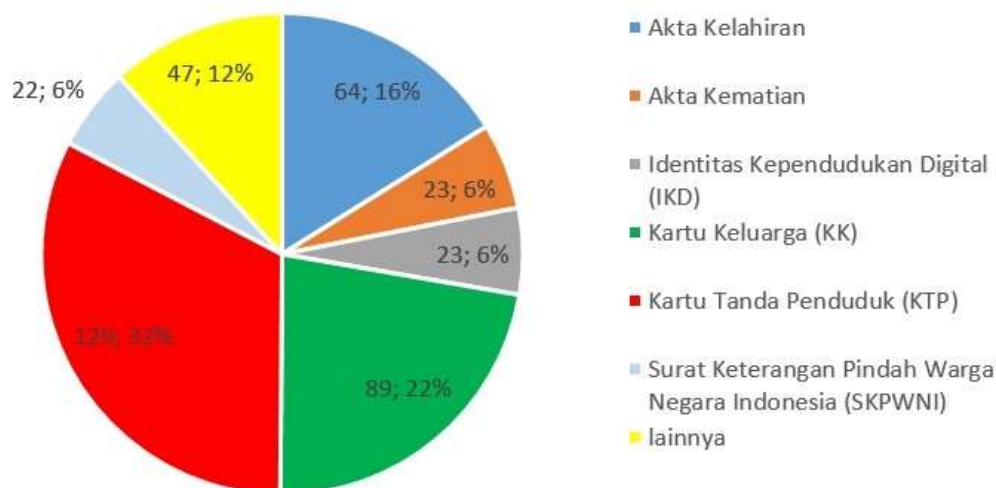
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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	129	32
KK	89	22
IKD	23	6
Keterangan Pindah	22	6
Akte Kelahiran	64	16
Akte Kematian	23	6
Lainnya	47	12
Total	397	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_qVloCsZaJenLcCx6Hz](https://docs.google.com/forms/d/1Fs77QLfIA_qVloCsZaJenLcCx6Hz0Pg5ORUpbGL_RCg/edit)

[0Pg5ORUpbGL_RCg/ edit](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 Pe layanan
- 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 :

$$B^a \setminus b^a \setminus t^a \setminus n^a \setminus V \setminus l^a \setminus V \text{ rata - rata } t^a \setminus R \setminus t^a \setminus V \setminus m \setminus b \setminus a \setminus n \setminus g = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai tertimbang

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

$$SPKP = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times N^{\text{a}}Vl^{\text{a}}V t^{\text{a}}Rr^{\text{a}}Vm^{\text{b}}ang$$

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. Katego ri Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan an

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Sampai batas waktu yang ditetapkan (30 Juni 2024), responden yang mengisi survei sebanyak 397 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 3,660 . Indeks 3,660 atau 91,500 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	3,554	88,850	A	8
2	Prosedur Pelayanan	3,572	89,300	A	7
3	Jangka Waktu Pelayanan	3,466	86,650	B	9
4	Biaya / Tarif	3,730	93,250	A	3
5	Produk Pelayanan	3,612	90,300	A	6
6.	Kompetensi Petugas	3,690	92,250	A	5
7	Perilaku Petugas	3,746	93,650	A	2
8	Sarana dan Prasarana	3,710	92,750	A	4
9	Penanganan Pengaduan	3,861	96,525	A	1
TOTAL		3,660	91,500	A	

B. Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator

1. Indikator Kesesuaian Persyaratan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,554 atau 88,850 yang merupakan nilai terendah kedua berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden (55,7%) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 44% . Sedangkan yang respon jawabannya negatif (sangat tidak sesuai dan tidak sesuai) persentasenya 0,3 %. 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	1	2	0,3
3.	Sesuai	3	175	525	44
4.	Sangat Sesuai	4	221	884	55,7
Jumlah			397	1.411	100
IPKP			3,554 / 88,850		

2. Indikator Prosedur Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,572 atau 89,300 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 (59%) memberikan jawaban Sangat Mudah dan yang menjawab Mudah mencapai 39%. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Mudah dan Kurang Mudah) persentasenya 2 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	8	16	2
3.	Mudah	3	154	462	39
4.	Sangat Mudah	4	235	940	59
Jumlah			397	1.418	100
IPKP			3,572 / 89,300		

3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,466 atau 86,650 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 (52,5 persen) memberikan jawaban sesuai dan yang menjawab sangat sesuai mencapai 47 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Sangat tidak Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 0,5 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	2	4	0,5
3.	Sesuai	3	208	624	52,5
4.	Sangat Sesuai	4	187	748	47
Jumlah			397	1376	100
IPKP			3,466 / 86,650		

4. Indikator Biaya / Tarif

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,730 atau 93,250 menduduki peringkat ke 3 berdasarkan yang tertera pada tabel 7, nilai sebesar itu sudah masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas responden

(73,6 persen) memberikan jawaban Sangat Sesuai dan yang menjawab Sesuai mencapai 26,2 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Sangat tidak Sesuai dan Tidak Sesuai) persentasenya 0,2 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	1	1	0,2
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
3.	Sesuai	3	104	312	26,2
4.	Sangat Sesuai	4	292	1168	73,6
Jumlah			397	1.481	100
IPKP			3,730 / 93,250		

5. Indikator Produk Pelayanan

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,612 atau 90,300 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 (61 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 39 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	154	462	39
4.	Sangat Sesuai	4	243	972	61
Jumlah			397	1.434	100
IPKP			3,612 / 90,300		

6. Indikator Kompetensi Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,690 atau 92,250 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 (69 persen) memberikan jawaban sangat sesuai dan yang menjawab sesuai mencapai 31 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	123	369	31
4.	Sangat Kompeten	4	274	1.096	69
Jumlah			397	1.465	100
IPKP			3,690 / 92,250		

7. Indikator Perilaku Petugas

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,746 atau 93,650 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 (75 persen) memberikan jawaban Sangat Kompeten dan yang menjawab Kompeten mencapai 25 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	101	303	25
4.	Sangat Sopan	4	296	1.184	75
Jumlah			397	1.487	100
IPKP			3,746 / 93,650		

8. Indikator Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,710 atau 92,750 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 (71 persen) memberikan jawaban Sangat Baik dan yang menjawab Baik mencapai 29 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	115	345	29
4.	Sangat Baik	4	282	1.128	71
Jumlah			397	1.473	100
IPKP			3,710 / 92,750		

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 (92,7 persen) memberikan jawaban Dikelola Dengan Baik dan yang menjawab Berfungsi Kurang Maksimal mencapai 3,8 persen. Sedangkan yang respon jawabannya negatif (Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi) persentasenya 3,5 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	12	12	3
2.	Ada Tp Tidak Berfungsi	2	2	4	0,5
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	15	45	3,8
4.	Dikelola Dengan Baik	4	368	1.472	92,7
Jumlah			397	1.533	100
IPKP			3,861 / 96,525		

C. Analisis dan Tindak lanjut Hasil Survei

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 :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
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.	√	√	√	√	√	√	
4.	Indikator Biaya / Tarif	terhadap waktu tunggu pelayanan untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan terpenuhi.	√	√	√	√	√	√	
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 Kompetensi Petugas	Mempertahankan kualitas kompetensi petugas dengan terus memberikan pelatihan dan pengembangan	√	√	√	√	√	√	
		Menetapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten untuk seluruh petugas.	√	√	√	√	√	√	
7.	Indikator Perilaku Petugas	Evaluasi secara berkala terhadap perilaku petugas untuk mengidentifikasi potensi perbaikan.	√	√	√	√	√	√	
		Mempertahankan kinerja yang sangat baik ini dengan terus memberikan pelatihan dan pembinaan kepada 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 Juni 2024 diperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) untuk unit Disdukcapil adalah 3,660 atau 91 ,500 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, 861 atau 9 6,525 kategori Sangat Baik.

Rekomendasi

Merujuk pada hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Bulan Juni 2024 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 penggunaan 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

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

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4
2	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
3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	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
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	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	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	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	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4

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

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

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

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

3	3	3	4	3	3	3	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
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	3	4
3	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	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	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
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	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	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	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	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	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	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
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1
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
3	4	4	4	4	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	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	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	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
3	2	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	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	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	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
3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	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	3	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	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
3	3	3	4	3	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	3	3	3	3	3	3	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	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
3	3	3	3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	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	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4
1411	1418	1376	1481	1434	1465	1487	1473	1533
397	397	397	397	397	397	397	397	397
3,5542	3,5718	3,4660	3,7305	3,6121	3,6902	3,7456	3,7103	3,8615
3,554	3,572	3,466	3,73	3,612	3,69	3,746	3,71	3,861
25	25	25	25	25	25	25	25	25
88,85	89,3	86,65	93,25	90,3	92,25	93,65	92,75	96,525
IPKP						3,66		
KONVERSI						91,5		
PREDIKAT						A (SANGAT BAIK)		

