



**bkpsdm**

---

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

Semester 2 Tahun 2024

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA**

**KABUPATEN SUMENEP**

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024 terhadap Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

---

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan .....	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	4
C. Lokasi dan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	5
D. Metode Pengumpulan Data .....	5
E. Metode Penelitian Periode Survei.....	7
F. Metode Pengolahan Data .....	9
BAB III .....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	11
A. Analisis Responden .....	11
B. Analisis Unsur Layanan.....	122
C. Hasil Penyusunan Indeks.....	155
BAB IV .....	17
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	17
A. Analsis Permasalahan Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	17
C. Tren Nilai SKM .....	18
BAB V .....	19
PENUTUP.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	19

---

## DAFTAR TABEL

Tabel.	Judul Tabel	Hal
1	Tabel Responden <i>Krejcie and Morgan</i>	8
2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
3	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur	11
4	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
5	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan	15
6	Unsur dan Nilai Pelayanan	16

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1	Grafik Responden Berdasarkan Usia	12
2	Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
3	Grafik Nilai unsur pelayanan	14

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan..

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, sangat dibutuhkan kritik, saran, pendapat, serta aduan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik yang dilaksanakan. Kritik, saran, pendapat, serta aduan dari masyarakat inilah yang menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kinerja penyelenggaraan publik pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diikuti Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan MENPANRB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16

Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi kabupaten Sumenep melalui misi yang ke-3 (tiga), yaitu: **“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat”** dengan tujuan: “Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Akuntabel, Tanggap Dan Inovatif” dengan menggunakan indikator kinerja utama berupa *Indeks Reformasi Birokrasi (RB)*.

Sasaran dari misi ke-3 ini adalah meningkatnya layanan publik yang inovatif berbasis E-government melalui pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara pemerintah daerah sehingga mampu mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan transparan. Ada pun indikator kinerja daerah yang digunakan untuk mendukung proses mewujudkan misi ke-3 ini antara lain : Indeks SPBE, Nilai IKM, Indeks Profesional Aparatur, Nilai SAKIP, Opini Atas Audit BPK, dan Tingkat Maturitas SPIP.

## B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi landasan dan acuan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
2. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
3. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/unit terkait di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.
4. Sumber informasi bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang layanan yang efektif dan efisien.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep tahun 2024 dilaksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotakan yang terdiri dari :

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan Survei ini, adalah dengan jabatan Sekretaris dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).
2. *Ketua* dalam kegiatan Survei ini yaitu jabatan Sub Koordinator Bagian Umum, Kearsipan dan Kepegawaian dengan tugas mengelola kegiatan

secara teknis dan menyeluruh.

3. *Anggota* merupakan unsur dari seluruh staf yang ada di Subbag Umum, Kearsipan dan Kepegawaian sebanyak 2 orang dengan tugas untuk menyampaikan dan mengumpulkan kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) Tahun 2024 (Semester 2 ).

### C. Lokasi dan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah di Ruang Layanan Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep.

Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024 merupakan satu rencana yang berisikan waktu dan urutan dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, untuk jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Bulan Juli dan Oktober menyiapkan *link* dan *QR Code* Kuesioner melalui Aplikasi *Sukma E Jatim* yang kemudian *link* dan *QR Code* tersebut di *print* dan di tempatkan di ruang layanan yang dimaksudkan apabila ada tamu yang datang untuk konsultasi layanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep bisa langsung mengisi Survei dengan cara Scan QR Code atau langsung membuka *link* yang sudah disediakan.
2. Bulan Juli dan Oktober menyebar kuesioner secara online <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2576> melalui Grup WhatsApp seluruh OPD terutama Grup Operator BKPSDM yang anggotanya merupakan pengguna layanan BKPSDM Kabupaten Sumenep yang tersebar di setiap OPD sehingga responden lebih merata dan efektif
3. Bulan September dan November mengolah data hasil kuesioner
4. Minggu Kedua bulan November menyusun laporan
5. Minggu Ketiga bulan November Evaluasi hasil laporan

### D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner disusun berdasarkan ketentuan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan Survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan bagian kuesioner sebagai berikut :

Bagian penyusunan kuesioner Survei kepuasan masyarakat (SKM) secara umum, terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut :

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: nama, usia, jenis kelamin, no handpoe. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur erisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Pada bagian ini mengandung Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu :
  1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
  3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
  5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
  7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses layanan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan

tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **E. Metode Penelitian Periode Survei**

Metode penelitian dalam survei kepuasan masyarakat survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa Survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan *trend* layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat

menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambada (factor pengali) dengan

dk = 1 taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

Tabel 1

Tabel Responden *Krejcie and Morgan*

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 300 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 169 orang

**F. Metode Pengolahan Data**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	=	Total dari Nilai Persepsi per unsur	x	Nilai Penimbang
		Total Unsur yang Terisi		

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel. 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu  
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31– 100,00	A	Sangat Baik

**BAB III**

**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Analisis Responden**

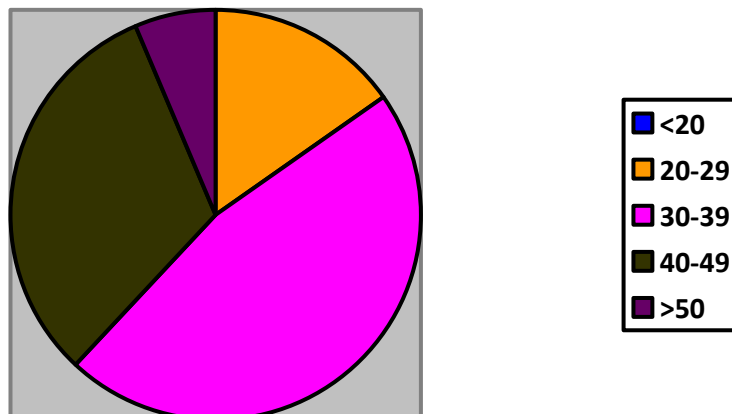
Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, dari data responden yang telah disampaikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3  
Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No	Umur	Jumlah
a.	< 20	0
b.	20 – 29	43
c.	30 – 39	132
d.	40 – 49	89
e.	50 keatas	18
	<b>Total</b>	<b>282</b>

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 30-39 tahun yaitu sebanyak 132 orang, sedangkan usia antara 40-49 tahun sebanyak 89 orang, 20-29 tahun sebanyak 43 orang, dan diatas 50 tahun sebanyak 18 orang, , dan terlihat pada Gambar 1.1

Gambar 1 Grafik Responden berdasarkan usia



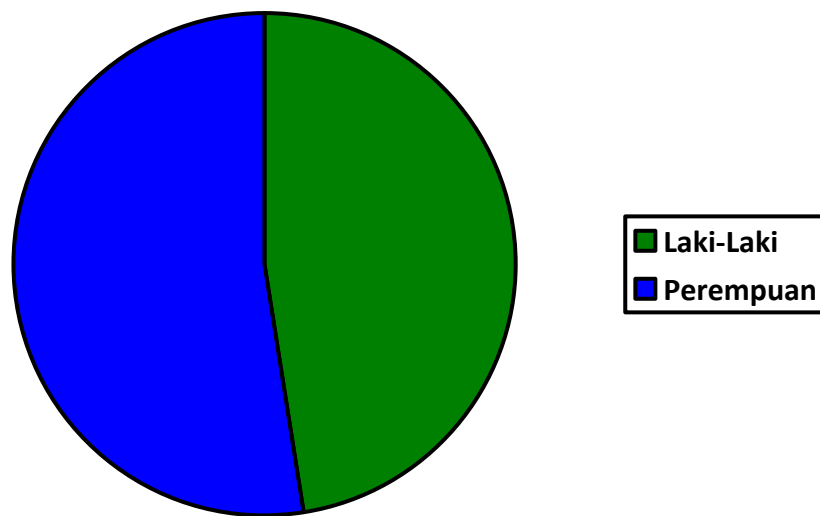


Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh perempuan sebanyak 211 orang responden dari total sebanyak 282 orang dan untuk responden laki-laki yang sebanyak 134 orang responden sebagaimana dapat di lihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel .4  
Rekapitulasi Data Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Data	Jumlah
a.	Laki - laki	134
b.	Perempuan	148
	<b>Total</b>	<b>282</b>

Dari tampilan gambar 2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 52,5% jenis kelamin responden perempuan mendominasi dalam pengisian kuesioner dan untuk laki–laki sebanyak 47,5% sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah



Gambar 2  
Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**B. Analisis Unsur Layanan**

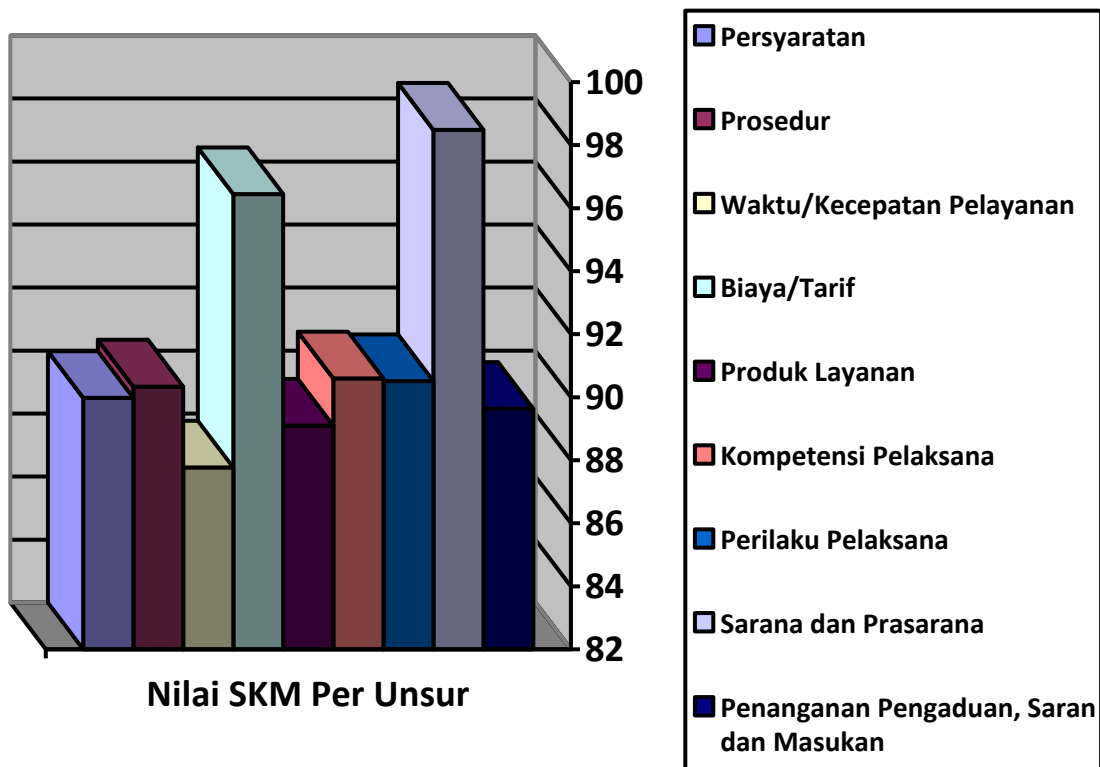
Dalam menyusun analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada Semester 2 (Juli s/d Desember ) tahun 2024 dapat diuraikan berdasarkan Unsur Layanan

sebagai berikut :

- *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,599 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **89,98** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa persyaratan yang di ajukan dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan Sangat Baik.
- *Prosedur pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan dengan prosedur pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai sebesar 3,613 dengan nilai telah dikonversikan sebesar 90,34 dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukan bahwa prosedur pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat dikatakan Sangat baik.
- *Waktu/Kecepatan Pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan **3,511** dengan nilai yang telah konversikan sebesar **87,77** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- *Biaya Tarif Layanan*, berdasarkan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,858 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **96,45** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai biaya tarif layanan sangat baik karena layanan di unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep tidak mengenakan biaya setiap pelayanan.
- *Produk Pelayanan*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,564 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **89,10** dengan kategory **Sangat Baik**, ini menunjukan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap Sangat Baik.
- *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,624 dengan nilai mutu **90,60** yang dapat di kategorikan **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di anggap Sangat baik.
- *Perilaku Pelaksana*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,621 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **90,51** dengan kategory **Sangat Baik**, ini menunjukan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap Sangat baik.
- *Sarana dan Prasarana*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,940 dengan konversi nilai sebesar **98,49** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan masukan

dalam pelayanan dapat di anggap Sangat baik.

- *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan*, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 3,585 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **89,63** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep dapat di katakan sangat baik.



Gambar 3 Grafik Nilai unsur pelayanan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 2 ini menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapat predikat *Sangat Baik*. ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit-unit pelayanan di lingkungan BKPSDM Kabupaten Sumenep pada Semester 2 sangat memuaskan bagi masyarakat umumnya dan ASN pada khususnya.

Tingginya nilai 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai secara umum layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sangat baik, ini di karena unit pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep untuk Semester 2 (Juli s/d Desember) tahun 2024 dengan nilai indeks **3,621**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **90,52**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja

pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep adalah **Sangat Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 (sembilan) indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,621 x 25 = 90,52
- 2) Mutu Pelayanan A
- 3) Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **“Sangat Baik”**

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Sumenep telah menunjukkan tren positif. Hal ini terbukti dari terus meningkatnya nilai IKM BKPSDM Kabupaten Sumenep Semester 2 Tahun 2024 sebagaimana terlihat pada tabel 7 Di bawah ini.

Tabel. 5  
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,599	25,00	89,98	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,613	25,00	90,34	Baik
U3	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,511	25,00	87,77	Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,858	25,00	96,45	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,564	25,00	89,10	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,624	25,00	90,60	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,621	25,00	90,51	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,940	25,00	98,49	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,585	25,00	89,63	Baik
	<b>IKM unit Pelayanan</b>	<b>3,621</b>	<b>25,00</b>	<b>90,52</b>	<b>Baik</b>

### C. Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan Survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan OPD di susun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,11**

Tabel .6  
Unsur dan Nilai Pelayanan  
(Semester 2 Juli s/d Desember Tahun 2024)  
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Kabupaten Sumenep

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,599
2.	Prosedur Pelayanan	3,613
3.	Waktu/Kecepatan Pelayanan	3,511
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,858
5.	Produk Pelayanan	3,564
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,624
7.	Perilaku Pelaksana	3,621
8.	Sarana dan Prasarana	3,940
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,585

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,599 \times 0,11) + (3,613 \times 0,11) + (3,511 \times 0,11) + (3,858 \times 0,11) + (3,564 \times 0,11) + (3,624 \times 0,11) + (3,621 \times 0,11) + (3,940 \times 0,11) + (3,585 \times 0,11)$   
= 3,621 berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,621 \times 25 = \mathbf{90,52}$
2. Mutu Pelayanan **A**
3. Kinerja Unit Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep : **Sangat Baik**

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Analisis Permasalahan Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yaitu : Waktu/Kecepatan Pelayanan yang mendapat nilai 3,511
2. Sedangkan Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana & Prasarana yang mendapat nilai 3,940

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan berbasis online sudah dilakukan, akan tetapi tahapan penerbitan Surat-surat terkait kepegawaian terkendala di proses penandatanganan surat yang selama ini di luar wewenang dari BKPSDM Kabupaten Sumenep (Misal : Untuk SK Pangkat, Mutasi, dll menunggu proses verifikasi di BKN Pusat, sehingga kecepatan/waktu layanan tergantung dari pihak di luar BKPSDM Kabupaten Sumenep) .
- Penilaian masyarakat terkait Waktu/Kecepatan layanan tergantung dengan paham tidaknya masyarakat tentang jangka waktu layanan yang langsung bisa diproses di BKPSDM Sumenep dengan layanan yang harus mendapat rekomendasi dari Instansi di luar BKPSDM Sumenep.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tentang beberapa layanan kepegawaian dirasa kurang intensif

#### B. Rencana Tindak Lanjut

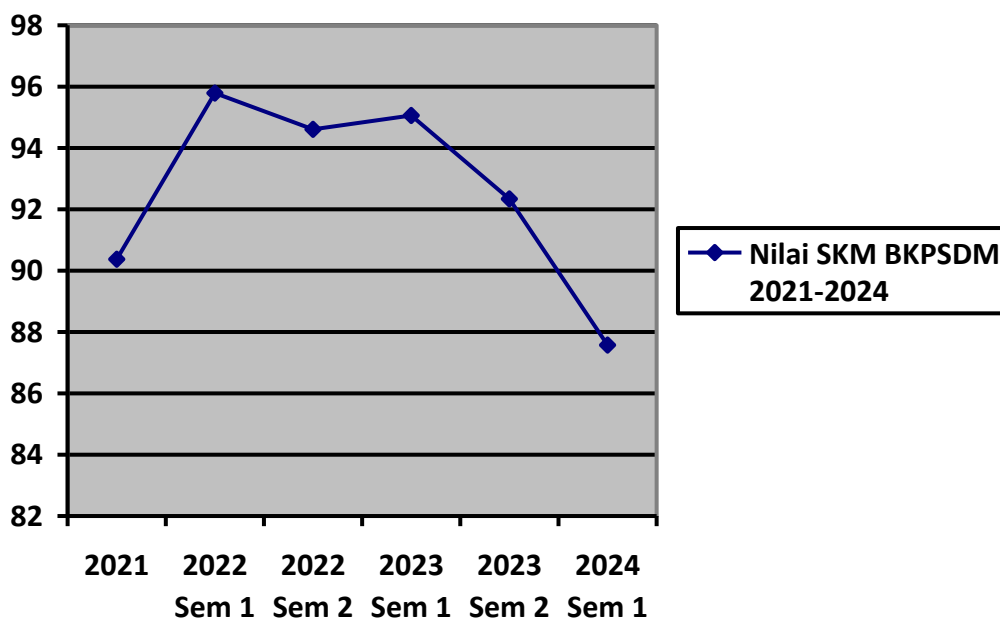
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Layanan	Peningkatan Sosialisasi Tentang waktu penyelesaian tiap-tiap layanan	√	√	√	√	Setiap Bidang

2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Menghimbau Petugas Pemberi Layanan agar lebih <i>aware menjelaskan produk layanan</i>	√	√	√	√	Setiap Bidang
---	------------------------------------	---	---	---	---	---	---------------

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep dapat dilihat melalui grafik berikut :



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep pada Semester 2 (Juli s/d Desember) tahun 2024 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang dipergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 282 orang responden yang di sebarakan pada bulan Juli s/d Desember tahun 2024.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 (sembilan) unsur pelayanan di unit pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep di berpredikat *Sangat Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep untuk Semester 2 Tahun 2024 dengan nilai indek **3,621** nilai dikonversikan sebesar **90,52**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep pada Semester 2 2024 kategori **Sangat Baik**.

#### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan di BKPSDM Kabupaten Sumenep perlu lebih ditingkatkan terutama pada unsur waktu/kecepatan pelayanan dan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan.



2. BKPSDM Kabupaten Sumenep sebagai salah satu OPD yang memiliki pelayanan di bidang Kepegawaian dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan Pelayanan Kepegawaian Untuk seluruh ASN di Kabupaten Sumenep demi sesuai dengan slogan “Bismillah Melayani”.

Sumenep, 18 November 2024

**Plt. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN  
DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**



**Dr. ARIF FIRMAN TO ,S.TP.,M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19780518 200501 1 010

## Lampiran

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

ALAMAT : Jl. Dr. Cipto No.40 Sumenep

Tlp : 0328 - 664526

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







235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
239	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
244	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
250	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
259	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
260	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
261	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
264	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
265	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
266	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
271	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
272	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
273	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
274	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	1015	1019	990	1088	1005	1022	1021	1111	1011	
NRR / Unsur	3,60	3,61	3,51	3,86	3,56	3,62	3,62	3,94	3,59	
NRR tertbg/ unsur	0,396	0,397	0,386	0,424	0,392	0,399	0,398	0,433	0,394	
										*)
										3,621
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>90,52</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

-\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11  
 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,599	89,98	A (Sangat Baik)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,613	90,34	A (Sangat Baik)
U3	Waktu Penyelesaian	3,511	87,77	B (Baik)
U4	Biaya / Tarif	3,858	96,45	A (Sangat Baik)
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,564	89,10	A (Sangat Baik)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,624	90,60	A (Sangat Baik)
U7	Perilaku Pelaksana	3,621	90,51	A (Sangat Baik)
U8	Sarana & Prasarana	3,940	98,49	A (Sangat Baik)
U9	Penanganan pengaduan, Sarana & Masukan	3,585	89,63	A (Sangat Baik)

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>90,52</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>
-----------------------------	--------------	------------------------

**Kategori Mutu Pelayanan :**




**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00  
**B (Baik)** : 76,01 - 88,30  
**C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,00  
**D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

## Lampiran

### Kuesioner Pada Aplikasi Sukma-E

sukmajatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2576

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP




Form pengisian profil responded

Nama  Umur

Nomor Hp

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP




Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai.  Kurang sesuai.  
 Sesuai.  Sangat sesuai.

1 of 9 Completed NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.




Tidak mudah.  Kurang mudah.  
 Mudah.  Sangat mudah.

2 of 9 Completed PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION



sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create


Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EPISODIS  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.




Tidak cepat.  Kurang cepat.  
 Cepat.  Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create


Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EPISODIS  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.




Sangat mahal  Cukup mahal  
 Murah  Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create


Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**CETAR**  
CEPAT, EFEKTIF & EPISODIS  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

**OPTIMIS**  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pada  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.




Tidak sesuai  Kurang sesuai  
 Sesuai  Sangat sesuai

5 of 9 Completed


PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMEDANG**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.




<input type="radio"/> Tidak kompeten	<input type="radio"/> Kurang kompeten
<input type="radio"/> Kompeten	<input type="radio"/> Sangat kompeten

6 of 9 Completed


[PREVIOUS QUESTION](#)
[NEXT QUESTION](#)

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMEDANG**



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan




<input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah
<input type="radio"/> Sopan dan ramah	<input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed


[PREVIOUS QUESTION](#)
[NEXT QUESTION](#)

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...

**Selamat Datang**  
 Survei Kepuasan Masyarakat  
 Pada  
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
 KABUPATEN SUMEDANG**



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

<input type="radio"/> Tidak ada	<input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi
<input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal	<input type="radio"/> Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed





[PREVIOUS QUESTION](#)
[NEXT QUESTION](#)

[NEXT](#)



sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



**CETAR** **OPTIMIS**  
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF  
JATIM BANGKIT

Selamat Datang  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Ponda  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP

0 of 9 Completed





Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk  Cukup  
 Baik  Sangat Baik

PREVIOUS QUESTION SUBMIT NEXT

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/store

Aplikasi Gmail YouTube WhatsApp SIAGA V3 - Login MySAPK BKN SIVA SRIKANDI - Masuk INFORMASI DATA C... SI-ASN INSTANSI SILAHKAN SIMPEG PLUS - BKP...



**CETAR** **OPTIMIS**  
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP  
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF  
JATIM BANGKIT

Your submission has been received  
**Thankyou For Survey**

KOTAK SARAN

# Lampiran ScreenShot Hasil Responden Aplikasi Sukma-E

**BIRO ORGANISASI** | **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
opd

**Laporan Hasil Survei**

**FILTER**

OPD: **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA** | UPT: **PILIH** | BIDANG: **PILIH**

Tanggal Mulai: **01/07/2024** | Tanggal Akhir: **31/12/2024**

**Cari**

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	90.54	283
	Rata - Rata	90.54	283

2020 - 2024 © Sukma.

**BIRO ORGANISASI** | **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
opd

**Laporan Survei**

**FILTER**

OPD: **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA** | UPT: **PILIH** | BIDANG: **PILIH**

Tanggal Mulai: **01/07/2024** | Tanggal Akhir: **31/12/2024**

Jenis Survei: **Survei dengan 9 Unsur**

**Cari**

**Export**

No. RESP	NILAI UNSUR PELAKSIANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sarnokunuwah	50	Pemerintahan	087762024646	Kegiatan
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Abdur	26	Laki Laki	08191791279	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Abu Sofyan Sauf	30	Laki Laki	08780171408	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suharto	38	Laki Laki	08233219095	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aff Anas Fermanyuh	30	Laki Laki	08193921885	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fernan	38	Laki Laki	0819611997	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suharto	43	Laki Laki	08233219095	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indra Nunta	36	Pemerintahan	08170553764	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dijaja Azzah R.	39	Laki Laki	08386303200	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Amrullah Zahri	46	Pemerintahan	08170324974	
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Rafkoherman, S.Pd.	54	Laki Laki	08620330906	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mahmudmanan	45	Laki Laki	08134454617	

**BIRO ORGANISASI** | **BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
opd

13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Azz	51	Laki Laki	08233356488	
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Ahmad Syahudin, M.Pd	53	Laki Laki	08232446961	
15	3	3	2	4	3	3	4	3	4	Fatur Idami Subdyayanti	29	Pemerintahan	08232761782	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ima	34	Pemerintahan	082132431091	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Narto	41	Laki Laki	08233219095	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bangsan Pangaruan	37	Laki Laki	08924974495	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nurul Kamaliyah	38	Pemerintahan	08233362552	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Ibrahim, S.A.N.	46	Laki Laki	08780532572	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DHIMAS AGUNG GUMELAR	27	Laki Laki	08211953596	
22	3	3	2	4	2	3	3	3	3	DESY SOFIANATI	29	Pemerintahan	08213279624	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Buriedah	45	Laki Laki		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Amur zahman	49	Laki Laki	087	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dhikus	29	Laki Laki	08233310089	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nur Faish Anifah	32	Pemerintahan	087702481511	
27	3	3	3	4	4	3	4	4	3	wahid	32	Pemerintahan	08123198717	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Bernangguh	37	Pemerintahan	087908072124	
29	3	3	4	4	3	3	4	4	3	Novi Helthyanti Prasasti	33	Pemerintahan	08193932525	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Dhikyus ur adah	35	Pemerintahan	08233362796	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Jansuri Waminda	36	Pemerintahan	08780752628	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Surgani	34	Pemerintahan	08132319844	
33	3	4	2	3	3	3	4	4	3	Hosaini Amalia	31	Laki Laki		
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Henry aka Nuranti	40	Pemerintahan	08232986514	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nur Fadila	30	Pemerintahan	081805423669	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yulfa	32	Pemerintahan	08231851800	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Devi Hissana	31	Pemerintahan	08231090558	
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	ANDI MAHDIJI	31	Laki Laki	08231731600	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Devi Ismarwati	33	Pemerintahan	0878683878878878854	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Alyatun Nuranyah	36	Pemerintahan	081906110754	

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

70	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Humalroh	34	Perempuan	087796406312
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ACH. FATHANI, S.Pd.I	35	Laki-Laki	087769466156
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HendriHaryanto	44	Laki-Laki	082131149500
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	R. ACH. FUAD RIZAL HARDIANSYAH, S.H.	44	Laki-Laki	082334488758
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	EKA USDA WUJAYANTI	42	Perempuan	081234555555
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Danang Ardean Kurniadi	40	Laki-Laki	082332293645
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Imran	51	Laki-Laki	082359300598
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sulaiman	31	Laki-Laki	087782538688
78	3	3	3	3	3	4	3	4	4	DEDY RUSDIYANTO, S.Pd.	42	Laki-Laki	081310928282
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HANASAH, S.Pd.I	47	Perempuan	081805116877
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ASBAR AMRULLOH	26	Laki-Laki	087851759007
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moh. Irfandi	32	Laki-Laki	087765000995
82	4	4	3	3	4	3	4	4	2	Hefi	32	Perempuan	082336064264
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zaid suwandi	40	Laki-Laki	082141719639
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	FATHOR RASYID S.Pd.I	42	Laki-Laki	087753038798
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Herlina, S.Pd.I	44	Perempuan	08233783495
86	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Samrawi Spd.I	49	Laki-Laki	0830315304296
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Huzaini	42	Laki-Laki	085954170333

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

88	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Siska	31	Perempuan	082336165328
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Aisyah, S.Pd.I	40	Perempuan	08282334866767
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Aimmatul Ainijah	28	Perempuan	081917992477
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	HAMBALU	38	Laki-Laki	085334336671
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Edi	41	Laki-Laki	087859960575
93	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Uwalshul qarni	38	Laki-Laki	08775577733
94	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Ainun Affah, S.KM	29	Perempuan	081229944614
95	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Siti Zainab	31	Perempuan	081331155544
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Ahmad Ubaidillah	34	Laki-Laki	082336101994
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUR HASANAH, S.Pd	37	Perempuan	082262500096
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alfi Syahrin nuryanti	36	Perempuan	087850325666
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abu Siri, S.Ag	50	Laki-Laki	
100	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Antika soya dewi	28	Perempuan	085334208497
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri sulastri	30	Perempuan	087752535498
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sriani, S.Pd.	28	Perempuan	081233426529
103	3	3	3	4	3	4	4	4	3	NIHWAR ANAS, S.Pd.I	47	Laki-Laki	085231195880
104	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Nur Imamah, S.pd.	29	Perempuan	081216674713
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Durratul Bad'ah, S.Pd.I	37	Perempuan	085931298792

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUR RAUDA, S.Pd.I	40	Perempuan	081703393949
107	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Desty	31	Perempuan	0895410605146
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GOFRANURRIDA	33	Laki-Laki	085330077371
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	MALIYATUN	39	Perempuan	082331042648
110	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Dimas Tri Laksono	40	Laki-Laki	081931616166
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abu Siri, S.Ag	50	Laki-Laki	
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fandy achmad	36	Laki-Laki	08533602989
113	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Wahyudi, S.Pd	33	Laki-Laki	085334706110
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Tri Rosanti	24	Perempuan	085259386495
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AHMAD THAHA, S.Pd	40	Laki-Laki	081635155477
116	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Arik	32	Laki-Laki	087860029544
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Akhmad Triyanto Abdullah	30	Laki-Laki	087855646375
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Uifa Yuliatin, S.Pd	35	Perempuan	082330922236
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NURUL KAMALIA	35	Perempuan	081703316163
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	WARDATUL ISLAMIAH, S.E.	42	Perempuan	085231088008
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zulfatun Hasanah	37	Perempuan	087752033834
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Samrawi Spd.I	49	Laki-Laki	0838135304296
123	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Miftahul huda	51	Laki-Laki	082337744769

124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Febriyanti indah pratiwi	32	Perempuan	085854625262
125	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Agus Hendrayasa	34	Laki-Laki	082330442550
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aman sutikmyoe	47	Laki-Laki	082228382788
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hafidatus Zahra, S.Pd.I	37	Perempuan	082301079200
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hafidatus Zahra, S.Pd.I	37	Perempuan	082301079200
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wardatul Amniyah, S.Pd	27	Perempuan	085961505846
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	DEDI HERDIANSYAH, S.PD.	34	Laki-Laki	085330236333
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DHARMA SETIAWAN, S. Pd.	36	Laki-Laki	087837702569
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	USWATUN HASANAH	37	Perempuan	082337888250
133	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	ZAINAL ABIDIN	29	Laki-Laki	082142998808
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wihli	30	Perempuan	082120007934
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Imam Azhari	40	Laki-Laki	087870565738
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOHAMMAD FAJAR, S. Pi	32	Laki-Laki	081332667004
137	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	SUKYANTO	40	Laki-Laki	081703340126
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohammad Faisal Amir, S.Hum	43	Laki-Laki	087850409399
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sutri Amina	28	Perempuan	082335452772
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Taufik Rahman	41	Laki-Laki	085336594039
141	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	Muajiyadi, S.Pd.I	34	Laki-Laki	082301970171

142	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	Dody Heriyanto	39	Laki-Laki	08523485600
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luthfyah Nur Imamah	35	Perempuan	081803567273
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Qomariyah, S.Pd.I	35	Perempuan	082337560035
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NIURUL QADRYANTI	40	Perempuan	081805090939
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indamani	43	Perempuan	085259498849
147	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	Fameliga Dwi Ratna Rayasati Dewi, S.Pd	33	Perempuan	082231050558
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	TAUFIQ, S.Pd	45	Laki-Laki	085257356658
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Siti Fatimah, S.Pd	42	Laki-Laki	08563238478
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Humairoh	34	Perempuan	087796406312
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofyana,S.Pd.	35	Perempuan	081933007879
152	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	RUHIBA	40	Perempuan	085335904191
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aff Juliansah	31	Laki-Laki	081222266454
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	MOH. FATHOR RAHMAN, ST	33	Laki-Laki	085234421211
155	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	Syamsuddin	44	Laki-Laki	085331756383
156	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	Nur maimnah	41	Perempuan	085230481446
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Haryono	40	Laki-Laki	085212899379
158	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Rini Kadersih	43	Perempuan	081952446919
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ardi sagito	31	Laki-Laki	082330093405

160	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	A. ROFIQ, S.HI	44	Laki-Laki	081249346380
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruhiba	40	Perempuan	085335904191
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YULI MULYANA, S.Pd.	31	Perempuan	082139302360
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Halimatuz zahroh,S.Sy	32	Perempuan	085233365831
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Syaiful Rijal, S.Pd.I	38	Laki-Laki	082302374010
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Endang Maryana	40	Perempuan	061939011850
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	BETY RIDIANA	33	Perempuan	085232407341
167	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Sundusiyah,S.Pd	27	Perempuan	083138386146
168	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Sundusiyah,S.Pd	27	Perempuan	083138386146
169	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Hasun	44	Laki-Laki	087702127772
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	MOH. LUTFI LAILI	31	Laki-Laki	087792751729
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi Kusuma	40	Laki-Laki	081352530345
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOHAMMAD IBNI BAIHAQI, S.Pd	39	Laki-Laki	085258183922
173	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	An'amah,S.Pd.I	36	Perempuan	082302414281
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Abd. Rasyid	45	Laki-Laki	081358582449
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Laeli Akromah	53	Perempuan	082245152507
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Qodri Ramadhan	27	Laki-Laki	085745238240
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Syaiful fajri yanto, S. pd	40	Laki-Laki	081939410011

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

178	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Abdul Halik	50	Laki-Laki	085231406511
179	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Alief Futria	28	Perempuan	085604818176
180	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Edi	31	Laki-Laki	081913695184
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUKTIANA KHAIRATURRAHMAH, S.Ag	25	Perempuan	085104013686
182	4	4	3	4	4	3	3	4	3	TAHMIDILLAH, S.A.P.	26	Laki-Laki	085335779662
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohammad Arif, S.pdi	50	Laki-Laki	
184	3	3	2	2	3	3	3	2	2	Ida Ilnawati	29	Perempuan	085258177754
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3	ALI USMAN, S.Pd.I	40	Laki-Laki	08233384004
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3	ALI USMAN, S.Pd.I	40	Laki-Laki	08233384004
187	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Nurul Laili	42	Perempuan	082335362572
188	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Ainiyatul Hasanah, S. Pd	26	Perempuan	087753826683
189	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Fitria Desi Isnaini	27	Perempuan	087804067016
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Badrus Syamsi	46	Laki-Laki	081939486004
191	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Yuli astutik	41	Perempuan	08234067261
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hidayatur Rahman	39	Laki-Laki	082301612750
193	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Mita Meylinda	31	Perempuan	087862030067
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DAFIK	40	Laki-Laki	081803235798
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DAFIK	40	Laki-Laki	081803235798

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RUMDIYAH	32	Perempuan	081907475205
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ummi Rafika	29	Perempuan	081272906455
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Wahyu Noviyanti	27	Perempuan	082336743734
199	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Fitri Yuliansyah Putra	30	Laki-Laki	082334923313
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Fadhliah	30	Perempuan	081331117286
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sti Aisyah	40	Perempuan	082334986767
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DHARMA SETIAWAN, S. Pd.	36	Laki-Laki	087837702569
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Urfa Widlawatu, S.Pd	31	Perempuan	085967008146
204	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Herlina, S.Pd.I	44	Perempuan	08233783495
205	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Aman sutiknyoe	47	Laki-Laki	082228382788
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IMRAN	51	Laki-Laki	082359300598
207	4	4	2	2	4	4	4	4	4	Nur Mairinnah	41	Perempuan	085230481446
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Qomariyah, S.Pd.I	35	Perempuan	08237560035
209	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Syaiful Rijal	38	Laki-Laki	082302374011
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Alief Fitria Ramadhan Hs	28	Perempuan	085604818176
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUR HASANAH, S.Pd	37	Perempuan	082262500096
212	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Fina Aristiawati	37	Perempuan	085203752264
213	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Zainur Rahman	46	Laki-Laki	081216250777

- [Beranda](#)
- [Buat Survei](#)
- [Hasil Survei](#)
- [Kotak Saran](#)
- [Laporan](#)
- [Kegiatan](#)
- [Laporan Evaluasi](#)
- [Room Chats](#)

214	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Uwalshul qarni	38	Laki-Laki	08775587733
215	3	3	3	3	3	3	3	4	3	ALI USMAN, S.Pd.I	40	Laki-Laki	08233384004
216	4	3	3	4	3	4	3	4	3	A. ROFIQ	43	Laki-Laki	081803087802
217	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Ruhba	40	Perempuan	085904335191
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rosita Ummi Megawati	32	Perempuan	082139029585
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohammad Fajar	33	Laki-Laki	081332667004
220	3	3	3	4	3	3	3	4	4	ACH, FATHANI, S.Pd.I	35	Laki-Laki	087769466156
221	4	4	3	4	3	3	4	4	3	DAFIK, S.Pd.	35	Laki-Laki	081803235798
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NURUL KAMALIA	35	Perempuan	081703316163
223	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ainun Affah	29	Perempuan	081229944614
224	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Endang Mariyana	40	Perempuan	081939011850
225	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Syahruddin	41	Laki-Laki	082333030796
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	WARDATUL ISLAMIYAH, S.E	42	Perempuan	085231088002
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendri Hariyanto	44	Laki-Laki	082131149500
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Durratul Bad'ah	36	Perempuan	085931298792
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AHMAD THAHA, S.Pd	40	Laki-Laki	081935155477
230	3	3	3	4	3	4	3	4	4	DEDY RUSDIYANTO, S.Pd.	41	Laki-Laki	081310829292
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Huzaini, S. Pdi	42	Laki-Laki	

