



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bantul Tahun 2023 ini dapat disusun. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga pelayanan yang dihadirkan sesuai yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bantul, 17 Januari 2024

Kepala



**Ir. ISA BUDIHARTOMO, MT**

Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 196805051996031003



**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR LAMPIRAN .....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang .....	7
1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
1.3. Metode Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
1.4. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
BAB II ANALISIS.....	11
2.1 Profil Responden.....	11
2.2 Pengukuran Pada Unsur Pelayanan .....	11
2.3 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	15
2.4 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Profil Responden.....	17
BAB III PENUTUP.....	18
3.1 Kesimpulan.....	18
3.2. Rencana Tindak Lanjut .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 2. Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
Tabel 3. Data Nilai Unsur Pelayanan .....	12
Tabel 4. Hasil rata-rata per unsur pelayanan .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Usia .....	11
Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan ....	12
Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan...	13
Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	14
Gambar 5. Data Nilai Unsur Pelayanan .....	12
Gambar 6. Hasil Rata-Rata IKM Per Unsur Pelayanan .....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

1. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN.
2. REKAPITULASI DATA RESPONDEN.
3. SURAT KEPUTUSAN TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA LINGKUNGAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TAHUN ANGGARAN 2023.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perubahan tatanan kehidupan masyarakat menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik dapat diketahui dari penilaian yang diberikan Masyarakat. Pasal 38 ayat 1 Undang undang Nomor. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Hal ini mengandung makna dan memberikan perintah kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM ini merupakan salah satu indikator adanya perubahan paradigma dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, yaitu Pemerintah berani melakukan introspeksi ke dalam untuk terus menerus memperbaiki pelayanan. Selain itu, SKM dilakukan untuk memperoleh penilaian yang akurat dari masyarakat sebagai timbal balik (*feedback*) yang sinergis dari penerima layanan (masyarakat) berupa kesungguhan dalam memberikan penilaian/mengisi formulir.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bantul menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) . Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, diharapkan dengan semakin



meningkatnya Survei Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## 1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah :

- a. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilaksanakan di BKPSDM Kabupaten Bantul secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan sekaligus mengukur tingkat kepuasan penerima layanan.
- c. untuk mengetahui kekurangan/ kelemahan BKPSDM Kabupaten Bantul sebagai penyelenggara pelayanan publik
- d. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan BKPSDM Kabupaten Bantul.

## 1.3. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

### 1.3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode kuisisioner yang disampaikan kepada responden melalui aplikasi SAPA-ASN, mulai bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Desember 2023. Data yang diperoleh merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

### 1.3.2 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Jumlah unsur pelayanan sebanyak 9 (sembilan) unsur. Penghitungan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas 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 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### 1.3.3 Pengolahan

Kuesioner yang mengandung unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam sistem komputer. Penghitungan nilai rata-rata dan nilai indeks unit pelayanan diolah menggunakan aplikasi web milik Pemerintah Kabupaten Bantul, yang sudah sesuai dengan metode pengolahan data yang dapat diakses melalui alamat "<https://skm.bantulkab.go.id/>".

### 1.4. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan SKM pada Tahun 2023 dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2023.

**Tabel 2. Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	7 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	7 hari kerja
3.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	7 hari kerja
4.	Penyusunan Laporan	7 hari kerja

## BAB II

### ANALISIS

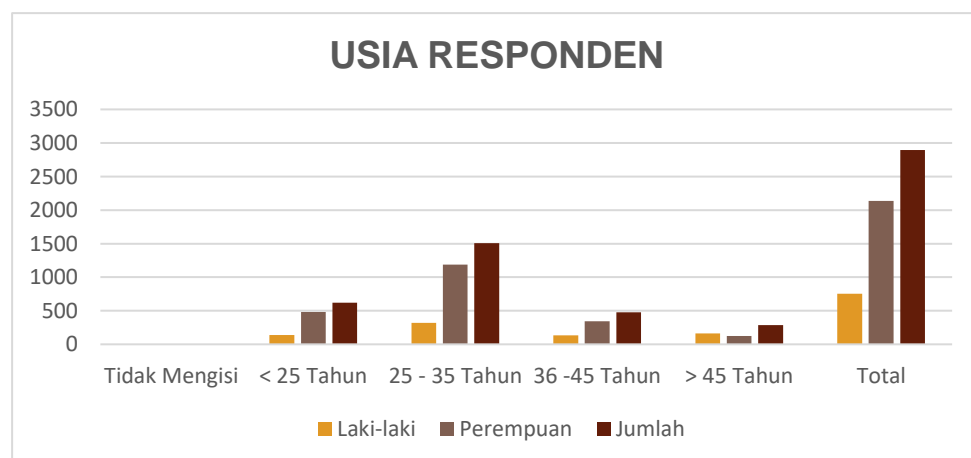
#### 2.1 Profil Responden

Pada sub bab ini akan disajikan profil responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

##### 2.1.1 Responden berdasarkan kelompok umur

Umur responden dibagi menjadi empat kelompok umur yaitu umur di bawah 25 tahun, antara 25 sampai dengan 35 tahun, antara 36 sampai dengan 45 tahun dan umur di atas 45 tahun. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok umur.

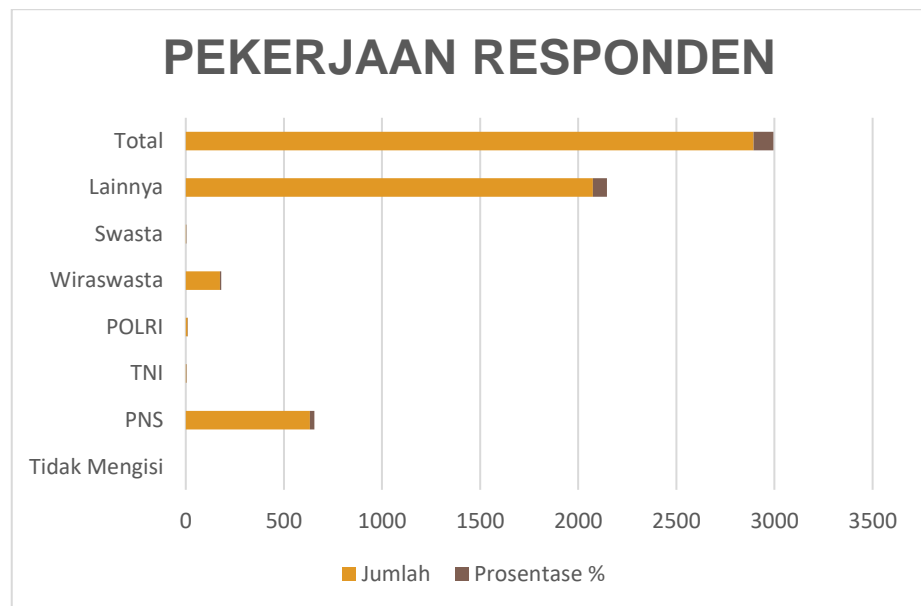
Hasil pengumpulan data, responden SKM sebagian besar berada dalam kelompok usia antara 25 sampai dengan 35 tahun sebanyak 1.508 responden (52.11%). Selanjutnya sebanyak 621 responden (21,46%) merupakan responden dengan kelompok usia diatas kurang dari 25 tahun, sebanyak 478 responden ( 16.52%), kelompok usia 36 sampai dengan 45 tahun, sebanyak 287 responden(9.92%) kelompok usia lebih dari 45 dan tidak mengisi data usia ada di angka 0%. Data responden dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



**Gambar 1. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Usia**

### 2.1.2 Responden berdasarkan kelompok pekerjaan

Pekerjaan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, wiraswasta, swasta dan lainnya serta responden yang tidak mengisi form kelompok pekerjaan. Hasil pengumpulan data, responden pekerjaan lainnya sebanyak 2.074 responden ( 71,67% ), kelompok pekerjaan PNS sebanyak 633 responden ( 21,87 % ), kelompok pekerjaan wiraswasta sebanyak 174 responden ( 6,01 % ), kelompok pekerjaan POLRI sebanyak 9 responden ( 0,31 % ), kemudian kelompok pekerjaan TNI 3 responden ( 0,1 % ), sementara pilihan tidak mengisi, sebanyak ( 0% ). Detail data responden dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini :



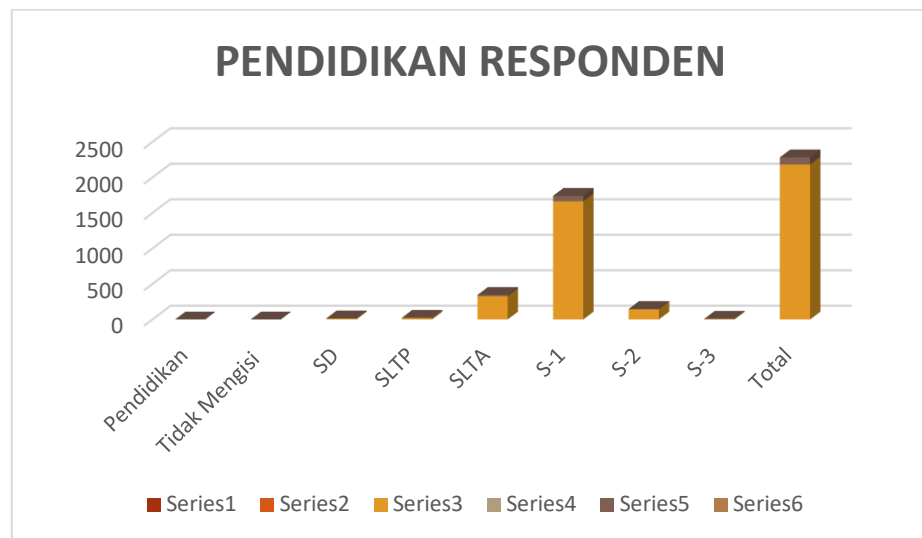
**Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan**

### 2.1.3 Responden berdasarkan kelompok pendidikan

Responden Pendidikan dibagi menjadi enam kelompok yaitu SD, SLTP, SLTA, S1, S2 dan S3. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pendidikan.

Responden survei ini sebagian besar berada dalam kelompok pendidikan S1 yang mencapai 1.665 responden ( 57,53 % ),

urutan kedua adalah responden tidak mengisi Pendidikan sejumlah 711 responden ( 24,57 % ), urutan ketiga adalah responden dengan pendidikan SLTA sejumlah 330 responden ( 11,4 %), urutan keempat adalah kelompok pendidikan S2 sebanyak 142 responden ( 4,91 % ), urutan kelima jenjang Pendidikan SLTP sejumlah 23 responden ( 0,79 % ), urutan keenam jenjang pendidikan SD sejumlah 14 responden ( 0,48 % ), sementara pilihan S-3 sejumlah 9 responden sejumlah 9 ( 0,31 % ) , untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini :

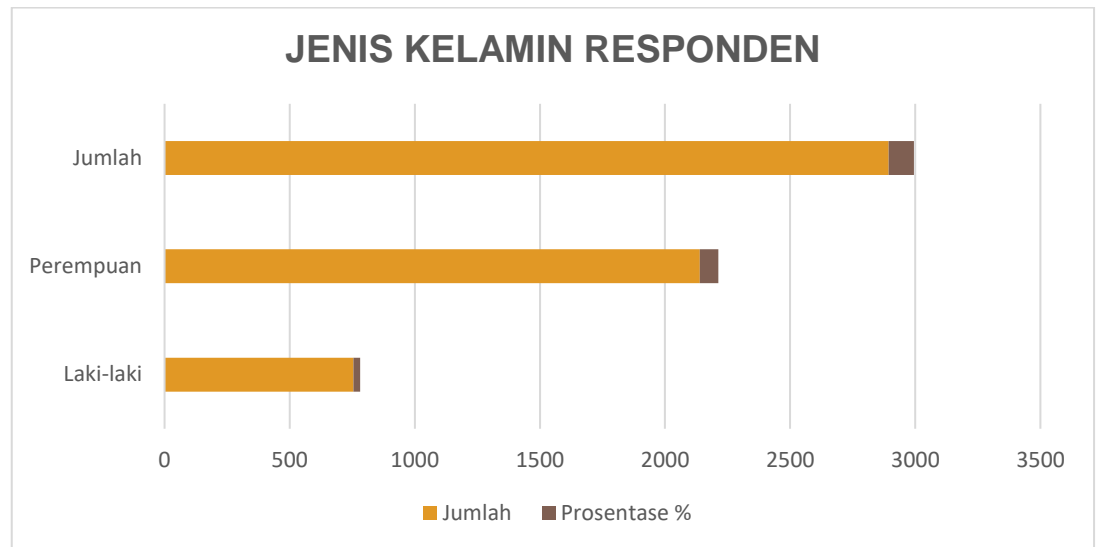


**Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan**

#### 2.1.4 Responden berdasarkan kelompok jenis kelamin

Responden pada kelompok Jenis Kelamin dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan.

Responden SKM sebagian besar berada dalam kelompok jenis kelamin perempuan dengan jumlah 2.139 responden atau 73,91%, sedangkan jumlah responden laki-laki 755 responden atau 26,09%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini :



**Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin**

## 2.2 Pengukuran Pada Unsur Pelayanan

Pengukuran pada tiap unsur pelayanan yaitu meliputi Unsur Persyaratan (U1), Unsur Prosedur (U2), Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Biaya atau tarif (U4), Unsur Produk Layanan (U5), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), Unsur Perilaku Pelaksana (U7), Unsur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dan Unsur Sarana dan Prasarana (U9). Dari pengukuran tiap unsur terdapat Nilai sebagai berikut :

Tabel 3. Data Nilai Unsur Pelayanan

UNSUR PELAYANAN	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN							PEKERJAAN							UMUR				
	L	P	Tidak Mengisi	SD	SLTP	SLTA	S-1	S-2	S-3	Tidak Mengisi	PNS	TNI	POLRI	Wiraswasta	Swasta	Lainnya	Tidak Mengisi	< 25 Tahun	25 - 35 Tahun	36 -45 Tahun	> 45 Tahun
Persyaratan	3,205	3,199	0,000	2,500	3,174	3,352	3,160	3,197	3,111	0,000	3,267	3,000	2,556	3,086	4,000	3,193	0,000	3,211	3,210	3,186	3,157
Prosedur	3,188	3,187	0,000	2,286	3,043	3,270	3,160	3,275	3,333	0,000	3,239	3,333	2,444	3,109	4,000	3,181	0,000	3,190	3,210	3,144	3,157
Waktu pelayanan	3,114	3,142	0,000	2,500	3,043	3,282	3,098	3,106	3,222	0,000	3,202	3,333	2,556	3,057	4,000	3,122	0,000	3,164	3,154	3,090	3,157
Biaya/tarif	3,415	3,456	0,000	2,500	3,435	3,497	3,408	3,507	3,222	0,000	3,622	3,333	2,444	3,287	4,000	3,408	0,000	3,356	3,450	3,496	3,157
Produk layanan	3,171	3,190	0,000	2,357	3,000	3,282	3,148	3,254	3,222	0,000	3,254	3,333	2,444	3,098	4,000	3,174	0,000	3,188	3,201	3,161	3,157
Kompetensi pelaksana	3,204	3,239	0,000	2,429	3,087	3,285	3,202	3,261	3,333	0,000	3,253	2,000	2,667	3,109	4,000	3,237	0,000	3,227	3,259	3,157	3,157
Perilaku pelaksana	3,412	3,436	0,000	2,786	3,348	3,518	3,404	3,366	3,889	0,000	3,401	3,333	3,333	3,282	4,000	3,451	0,000	3,449	3,469	3,345	3,157
Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,525	3,661	0,000	2,857	3,261	3,652	3,618	3,697	3,778	0,000	3,621	3,333	3,000	3,460	4,000	3,644	0,000	3,593	3,645	3,634	3,157
Sarana dan prasarana	3,119	3,131	0,000	2,429	3,000	3,139	3,097	3,218	3,111	0,000	3,352	2,333	2,667	2,839	4,000	3,087	0,000	3,106	3,125	3,142	3,157



Berdasarkan dari tabel di atas, dapat di deskripsikan sebagai berikut :

#### 1. Unsur Persyaratan (U1)

Berdasarkan dari tabel di atas unsur Persyaratan (U1), dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Penilaian responden kategori pekerjaan TNI dan POLRI pada unsur pelayanan lebih rendah dibandingkan dengan responden lainnya. Hal ini menginformasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan dianggap belum mudah/memberatkan atau kurang sederhana baik persyaratan teknis maupun administrative. Hal ini menjadi masukan untuk perbaikan dan peningkatan khususnya pada unsur persyaratan. Salah satu hal yang dapat dilakukan di masa yang datang adalah dengan mempermudah/menyederhanakan persyaratan bagi seluruh pelanggan/penerima layanan. Perbaikan dan peningkatan unsur persyaratan dapat meningkatkan capaian penilaian pada Unsur Persyaratan (U1) mencapai mutu pelayanan B (nilai interval 3,0644 - 3,532).
- b. Pada kategori pendidikan terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh pendidikan SD, hal tersebut dikarenakan persyaratan layanan kurang dapat dipahami serta layanan yang dianggap tidak sederhana dan rumit oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada U1 (Unsur Persyaratan) harus ditempuh dengan cara mempermudah atau penjelasan lebih detail agar dapat dipahami oleh seluruh strata pendidikan pelanggan/penerima layanan. Perbaikan dilakukan untuk pencapaian target penilaian pada Unsur Persyaratan (U1) dapat mencapai mutu pelayanan B (nilai interval 3,0644 - 3,532).
- c. Pada kategori Umur tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur persyaratan.
- d. Pada kategori Jenis Kelamin tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur persyaratan.

#### 2. Unsur Prosedur (U2)

Berdasarkan dari tabel diatas unsur Prosedur (U2), dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Penilaian responden kategori pekerjaan POLRI pada Unsur Prosedur (U2) lebih rendah dibandingkan dengan responden lainnya. Hal ini menginformasikan bahwa responden kategori pekerjaan POLRI menganggap prosedur pelayanan belum mudah dan cepat. Oleh

karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada Unsur Prosedur (U2) harus ditempuh dengan cara menyederhanakan prosedur layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan. Kedepannya diharapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan, dan target penilaian pada U2 dapat mencapai mutu pelayanan B (nilai interval 3,0644 - 3,532).

- b. Pada kategori pendidikan terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh pendidikan SD dan SLTP, hal tersebut dikarenakan prosedur layanan kurang dapat dipahami serta dianggap tidak sederhana oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada U2 (Unsur Prosedur) harus ditempuh dengan cara menyederhanakan prosedur layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan. Kedepannya diharapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U2 (Unsur Prosedur) dapat mencapai mutu pelayanan B (nilai interval 3,0644 - 3,532).
  - c. Pada kategori Usia tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur prosedur.
  - d. Pada kategori Jenis Kelamin tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur prosedur.
3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Berdasarkan dari tabel diatas unsur Waktu Pelayanan (U3), dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Pada kategori jenis kelamin tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur waktu pelayanan
- b. Pada kategori pendidikan terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh pendidikan SD, SLTP, dan S-1, hal tersebut di karenakan waktu pelayanan di anggap kurang cepat oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada Waktu Pelayanan (U3) harus di percepat proses pelayanan kepegawaian yang di berikan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U3 dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- c. Pada kategori pekerjaan terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh POLRI dan Wiraswasta, hal tersebut di karenakan waktu pelayanan di anggap kurang cepat oleh pengguna

layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada Unsur Waktu Pelayanan (U3) harus di percepat proses pelayanan kepegawaian yang di berikan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan dan target penilaian pada U3 dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )

- d. Pada kategori Umur terdapat perbedaan nilai yang signifikan pada nilai yang di berikan oleh Kelompok Umur 36 – 45 Tahun, hal tersebut di karenakan waktu pelayanan di anggap kurang cepat oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian nilai pada U3 ( Waktu Pelayanan ) harus di percepat proses pelayanan kepegawaian yang di berikan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori Umur dan target penilaian pada U3 dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )

#### 4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Berdasarkan dari tabel diatas unsur Waktu Biaya/Tarif (U4), dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Pada kategori jenis kelamin tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur biaya / tarif.
- b. Pada kategori kelompok pendidikan SD dan kategori kelompok pekerjaan POLRI terdapat perbedaan penilaian yang signifikan. Hal tersebut ini mnegindikasikan belum di pahami nya tentang pelayanan di BKPSDM yang tanpa biaya/gratis. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian pada nilai Biaya/Tarif (U4) di informasikan melalui media online / fisik terkait layanan di BKPSDM gratis/tanpa biaya. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U4 dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- c. Pada kategori Umur tidak terdapat perbedaan nilai yang signifikan untuk unsur biaya / tarif.

#### 5. Unsur Produk Layanan (U5)

Berdasarkan tabel di atas, Produk layanan ( U5) dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Pada kategori pekerjaan ada perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh POLRI dan Wiraswasta, hal tersebut dapat terjadi

karena produk layanan/ hasil dari jenis pelayanan yang diterima belum sesuai dengan apa yang diharapkan dengan kata lain tidak sesuai ekspektasi. Namun demikian untuk meningkatkan capaian harus ditempuh dengan cara meningkatkan pelayanan di semua jenis pelayanan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan dan target penilaian pada U5 ( Produk Layanan ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )

- b. Pada kategori Pendidikan ada perbedaan yang cukup signifikan pada pendidikan level SD dan SMP. Hal ini mungkin terjadi karena produk layanan yang diberikan belum bisa dipahami dengan baik. Di era pelayanan yang serba digital, banyak layanan dilakukan secara online sedangkan beberapa dari penerima layanan belum familier dengan layanan yang diberikan. Untuk meningkatkan nilai capaian harus ditempuh meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan agar produk layanan bisa dipahami oleh berbagai level pendidikan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U5 ( Produk Layanan ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
  - c. Pada kategori Jenis kelamin berdasarkan tabel diatas tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan untuk unsur produk layanan.
  - d. Pada kategori usia berdasarkan tabel diatas tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan untuk unsur produk layanan.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)
- Berdasarkan tabel diatas, untuk Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :
- a. Pada kategori Pekerjaan terdapat perbedaan penilaian yang signifikan pada pekerjaan TNI dan POLRI. Hal tersebut menginformasikan bahwa kompetensi pelaksana masih dianggap kurang mampu memberikan tanggapan pelayanan yang baik. Penanganan kekurangan ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan memperluas kompetensi pelaksana agar informasi dan layanan dapat diterima oleh berbagai profesi penerima layanan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan dan target penilaian pada U6 ( Kompetensi

Pelaksana ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )

- b. Pada kategori Pendidikan ada perbedaan yang cukup signifikan pada pendidikan level SD. Hal ini mungkin terjadi karena adanya kompetensi pelaksana tidak sesuai dengan layanan yang diberikan sehingga ada perbedaan dalam memproses dan memahami suatu informasi. Untuk meningkatkan capaian harus ditempuh dengan meningkatkan Kompetensi pelaksana diantaranya pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman agar mampu melayani penerima layanan dari berbagai latar belakang. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U6 ( Kompetensi Pelaksana ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- c. Pada kategori Jenis kelamin berdasarkan tabel diatas tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan untuk unsur kompetensi pelaksana
- d. Pada kategori usia berdasarkan table diatas tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan untuk unsur kompetensi pelaksana.

#### 7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Berdasarkan tabel di atas, untuk Unsur Perilaku Pelaksana (U7) dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Pada kategori jenis kelamin tidak ada perbedaan yang signifikan dari unsur perilaku pelaksana
- b. Pada kategori pendidikan terdapat perbedaan yang signifikan pada pendidikan SD, hal tersebut bisa jadi karena untuk penerima layanan dengan pendidikan tinggi lebih suka dengan hal-hal yang rasional dan cepat, maka perlu disiapkan petugas yang mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kemampuan yang dilayani. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U7 ( Perilaku Pelaksana ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- c. Pada ketegori pekerjaan tidak ada perbedaan yang signifikan dari unsur perilaku pelaksana
- d. Pada kategori usia tidak ada perbedaan yang signifikan dari unsur perilaku pelaksana

#### 8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (U8)

Berdasarkan tabel diatas, untuk Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut:

- a. Pada kategori jenis kelamin tidak ada perbedaan yang signifikan dari unsur pengaduan.
- b. Pada kategori pendidikan terdapat perbedaan yang signifikan pada pendidikan SD hal tersebut bisa jadi karena tata cara penanganan pengaduan yang dianggap kurang pemahaman yang lengkap dan sesuai harapan. Peningkatan nilai capaian unsur ini dapat ditempuh dengan cara meningkatkan respon yang lebih cepat dan memberikan solusi terkait aduan yang disampaikan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U8 ( Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ) dapat mencapai mutu pelayanan B (nilai interval 3,064 - 3,532)
- c. Pada ketegori pekerjaan terdapat perbedaan yang signifikan pada pekerjaan TNI dan POLRI hal tersebut bisa jadi karena tata cara penanganan pengaduan sikap petugas dalam memberikan pelayanan berbeda dengan perilaku yang ada pada instansi POLRI, untuk peningkatan nilai capaian harus ditempuh dengan cara meningkatkan perilaku pelayanan yang lebih informatif dan disesuaikan dengan profesi penerima layanan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan dan target penilaian pada U8 ( Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- d. Pada kategori usia tidak ada perbedaan yang signifikan dari unsur pengaduan.

#### 9. Unsur Sarana Dan Prasarana (U9)

Berdasarkan tabel diatas, untuk Unsur Sarana dan Prasarana (U9) dapat dideskripsikan uraian analisis sebagai berikut :

- a. Pada responden kategori Jenis Kelamin tidak terlihat adanya perbedaan nilai yang signifikan jadi Sarana dan Parasana yang tersedia sudah cukup, namun demikian untuk mewujudkan nilai yang lebih tinggi daripada yang diperoleh pada Tahun 2022 maka tetap harus meningkatkan Sarana dan Prasarana pendukung layanan.

- b. Pada responden kategori pendidikan pada unsur sarana dan prasarana terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh pendidikan SD, SLTP dan S-1 yang mana ada perbedaan situasi yang ada di Instansi penerima layanan dengan tempat/ruang pelayanan di BKPSDM dan hal ini perlu dilakukan tindakan pembenahan serta penyesuaian untuk memberikan rasa nyaman bagi setiap penerima layanan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pendidikan dan target penilaian pada U9 ( Sarana dan Prasarana ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- c. Pada kategori pekerjaan nilai antar profesi pada unsur sarana dan prasarana terdapat perbedaan yang signifikan pada nilai yang diberikan oleh profesi POLRI dan Wiraswasta yang mana ada perbedaan situasi yang ada di Instansi penerima layanan dengan tempat/ruang pelayanan di BKPSDM dan hal ini perlu dilakukan tindakan pembenahan serta penyesuaian untuk memberikan rasa nyaman bagi setiap penerima layanan. Kedepannya di harapkan tidak lagi terdapat perbedaan penilaian dari kategori pekerjaan dan target penilaian pada U9 ( Sarana dan Prasarana ) dapat mencapai mutu pelayanan B ( nilai interval 3,064 - 3,532 )
- d. Pada responden kategori Usia tidak terlihat adanya perbedaan nilai yang signifikan jadi Sarana dan Prasarana yang tersedia sudah cukup, namun demikian untuk mewujudkan nilai yang lebih tinggi daripada yang diperoleh pada Tahun 2022 maka tetap harus meningkatkan Sarana dan Prasarana pendukung layanan.

### 2.3 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Tahun 2023, BKPSDM Kabupaten Bantul telah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui SKM. Responden SKM sebanyak 2.894 ( dua ribu delapan ratus sembilan puluh empat ) yang diambil secara acak kepada pengguna layanan SAPA ASN dan yang datang. Kuesioner yang telah disampaikan kepada responden secara elektronik melalui aplikasi SAPA-ASN selanjutnya responden mengisi identitas responden dan memberi penilaian kinerja pelayanan dari masing-masing unsur, maka data yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut diolah dan dianalisis lebih lanjut sehingga didapatkan Nilai.

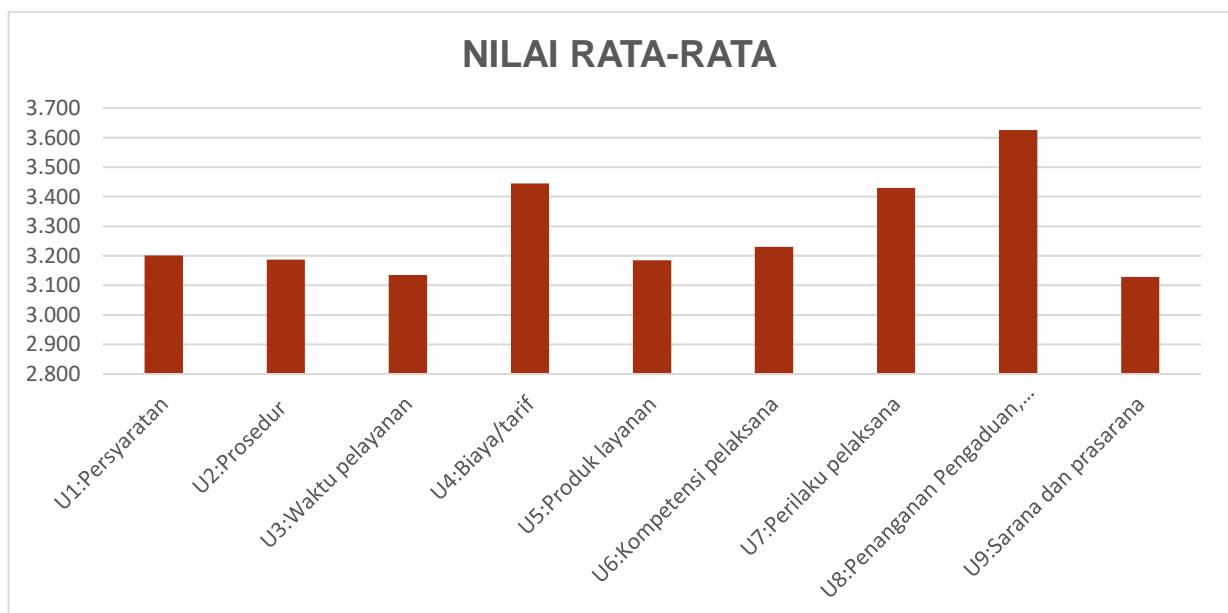
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan BKPSDM Kabupaten Bantul

yang memiliki tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. Nilai IKM hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2023 dengan menggunakan 9 (Sembilan) unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Penilaian dari 2.894 responden yang telah menerima layanan publik diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil rata-rata per unsur pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,201
U2	Prosedur	3,187
U3	Waktu pelayanan	3,135
U4	Biaya/tarif	3,445
U5	Produk layanan	3,185
U6	Kompetensi pelaksana	3,230
U7	Perilaku pelaksana	3,430
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,626
U9	Sarana dan prasarana	3,128
<b>Rata – rata</b>		<b>3,285</b>

#### 2.4 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Profil Responden



**Gambar 6. Hasil Rata-Rata IKM Per Unsur Pelayanan**



Berdasarkan tabel dan gambar grafik di atas dan pengolahan yang telah dilakukan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan BKPSDM Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

**NILAI IKM = 82.13**

Nilai IKM sebagaimana tersebut di atas terletak pada nilai interval konversi IKM antara 76,61 sampai 88,30 yang menggambarkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kabupaten Bantul tahun 2023 termasuk katagori Mutu Pelayanan “ B “ dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**.

Selanjutnya, apabila dilihat dari nilai rata-rata IKM untuk 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut di atas, unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan menunjukkan angka tertinggi yaitu 3.626, sedang nilai rata-rata IKM yang terendah pada unsur Sarana dan Prasarana yaitu dengan nilai 3.128. Oleh karena itu, Unsur Sarana dan Prasarana (U9) memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan pelayanan kepada masyarakat pada masa yang akan datang.

## BAB III PENUTUP

### 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner yang telah kumpulkan selama kurun waktu satu tahun di 2023, pengolahan secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) serta analisis data terstandarisasi secara nasional (Berdasar Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan juga berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul) diperoleh hasil sebagaimana tersebut dalam Tabel 4 dan Gambar Grafik 6 pada Bab II sebelumnya, nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur 3,285 dan jumlah nilai IKM Unit Pelayanan 82.13 dan berada pada kategori “**Baik**” .

Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik BKPSDM dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penilaian responden sebagai penerima terhapanan layanan public di BKPSDM yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, yaitu Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya pelayanan berada, Produk layanan, Kompetensi layanan, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana di BKPSDM berada pada kategori Baik
2. Ruang lingkup kepuasan masyarakat penggunaan layanan BKPSDM, paling tinggi berada ruang lingkup “ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan untuk kepuasan terendah pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana.

### 3.2 Rencana Tindak Lanjut

1. Berdasarkan pengolahan data hasil penilaian masyarakat pelanggan/responden unsur sarana dan prasarana (U9) memerlukan perbaikan. Upaya perbaikan dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan kelengkapan sarana prasarana untuk pelayanan. Selanjutnya rencana tindak lanjut untuk perbaikan antara lain perlunya upaya peningkatan kualitas pelayanan dari sisi sumber daya manusianya,

sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi lebih baik lagi.

2. Dalam analisis data terdapat beberapa hal yang juga perlu dilakukan pembenahan antara lain :
  - a) Dalam paparan FGD Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Indeks Kepuasan Masyarakat BKPSDM Organisasi Perangkat Daerah, guna meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan peningkatan kualitas semua aspek pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantul
  - b) Untuk Sarana dan Prasarana harus ditingkatkan agar pelayanan bisa meningkat lebih baik.
  - c) Perlu melakukan forum diskusi kelompok antara pemberi layanan dan perwakilan penerima layanan agar dapat merumuskan formula yang tepat guna menuju pelayanan yang 'PRIMA'.

# LAMPIRAN





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	4	4	4	4	4	4	4	0	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	3	4	4	4	4	4	4	3
93	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	1
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	1
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	2	2
113	3	3	3	3	3	3	4	3	4
114	3	4	3	3	3	3	4	3	4
115	3	3	2	3	3	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	0	3	2	3
117	4	4	4	4	4	3	4	3	3
118	3	4	4	4	4	3	4	3	3
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	3	4	4	4	4
121	3	4	3	4	3	3	4	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	4	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	2	4
128	3	3	3	3	3	3	3	2	4
129	3	4	3	3	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	2	3
131	4	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	4	3	3	3	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	4	4	4
135	4	4	4	4	4	3	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4







No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
233	3	3	3	3	3	3	3	4	2
234	3	3	3	3	3	3	3	4	3
235	3	3	3	3	3	2	4	4	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	4	3	4	3	4	4	4	3
241	4	3	3	4	4	3	4	4	4
242	3	3	3	4	3	3	3	3	2
243	3	3	3	4	3	3	3	4	2
244	3	3	3	3	3	3	3	4	3
245	3	3	3	3	3	3	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	4	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	1	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	2	4	3	3	3	3	2
251	3	4	3	4	3	3	4	4	2
252	3	3	3	2	3	3	3	4	2
253	3	3	3	2	3	3	3	4	3
254	3	3	3	2	3	3	3	4	2
255	3	3	3	3	3	4	3	4	3
256	3	2	2	4	2	3	3	4	2
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	0	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	0	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	0	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	4	4	4	4	4	0	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	2	3	3	3	3	3	3
273	3	4	3	3	3	4	3	4	3
274	3	3	3	4	3	3	3	4	3
275	3	3	3	4	3	4	3	4	3
276	3	3	4	4	3	3	3	4	4
277	3	3	4	4	3	3	3	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	4	3	3	4	4	3	4	4	4
280	4	3	4	4	4	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
281	4	4	3	4	3	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	3	3	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	4	4	3
287	3	3	3	3	3	3	4	4	3
288	3	3	3	3	3	3	4	4	3
289	3	3	3	3	3	3	4	4	3
290	3	3	3	3	3	3	3	4	3
291	3	3	3	3	3	3	4	4	3
292	3	4	3	4	0	3	3	4	3
293	4	4	3	4	4	3	4	4	3
294	3	3	3	4	3	4	3	4	3
295	3	3	3	4	3	4	3	4	3
296	3	3	3	4	3	4	3	4	3
297	3	3	3	4	3	4	3	4	3
298	3	3	3	4	3	3	3	4	3
299	3	3	3	4	3	3	3	4	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	3	3	3	4	3	3	3	4	3
302	3	3	3	4	3	4	4	4	4
303	3	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	3	4	3	4	4	4	4
305	3	4	3	3	3	3	3	4	3
306	3	3	3	3	3	3	3	4	3
307	3	4	3	4	3	3	3	4	3
308	2	3	3	0	3	3	3	4	3
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	3	3	3	4	3	3	4	4	3
312	4	3	3	4	3	4	4	4	3
313	3	3	3	4	3	3	4	4	3
314	4	4	3	4	4	4	3	4	4
315	4	4	3	4	4	4	3	4	4
316	3	3	3	3	3	3	4	4	4
317	3	3	3	3	4	4	4	4	4
318	3	3	3	3	4	4	4	4	4
319	4	3	3	3	4	4	4	4	4
320	4	4	4	3	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	3	4	3	3	4	3	2
325	3	3	3	4	3	3	4	4	3
326	3	3	3	4	3	3	4	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3
331	3	2	3	3	3	3	3	3	3
332	3	2	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	3	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	2	3	3	2	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	4	3	3	4
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	2	3	3	2	2	2	3	4	4
344	3	3	3	4	3	3	3	3	3
345	4	4	4	4	4	4	4	4	3
346	3	0	3	4	3	3	3	4	2
347	3	3	3	4	4	4	3	4	4
348	4	3	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	3	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	3	3	3	3	4	3
351	3	3	0	3	3	3	3	4	3
352	3	3	3	3	3	3	3	4	3
353	3	3	3	4	3	3	3	4	3
354	3	3	3	4	3	3	4	4	3
355	3	4	3	4	3	3	4	1	3
356	4	3	3	4	4	3	4	4	3
357	3	3	3	3	3	3	4	4	3
358	3	3	3	4	3	3	4	4	3
359	3	3	3	4	3	3	4	4	3
360	3	3	3	4	3	3	3	3	3
361	3	3	3	4	3	3	4	4	3
362	3	3	3	4	3	3	4	4	3
363	3	3	3	4	3	3	3	4	3
364	3	3	3	4	3	3	3	4	3
365	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	3	3	3	4	3	3	3	3	3
367	3	3	3	4	3	3	3	4	3
368	3	4	3	3	3	3	3	4	4
369	3	3	3	3	3	3	3	4	3
370	3	3	3	3	3	3	3	4	3
371	4	3	3	3	3	4	4	3	2
372	3	3	3	4	3	3	4	4	3
373	3	3	3	4	3	2	4	4	3
374	3	3	3	4	3	3	4	4	3
375	3	3	3	3	3	3	4	4	3
376	3	3	3	3	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
377	3	3	3	4	3	3	4	4	3
378	4	4	4	4	4	4	4	3	4
379	3	3	4	4	0	4	4	4	4
380	3	3	3	4	3	3	4	4	3
381	3	3	3	3	3	3	3	2	3
382	3	3	3	3	3	3	3	4	3
383	3	0	3	3	3	3	2	3	4
384	3	3	3	4	3	3	4	4	3
385	3	3	3	4	3	3	4	4	3
386	3	3	3	4	3	3	4	4	3
387	3	3	3	4	3	3	4	4	3
388	3	3	3	4	3	3	4	4	3
389	3	3	3	3	3	3	3	4	3
390	3	3	3	3	3	3	3	4	3
391	3	3	3	3	3	3	3	4	3
392	3	3	3	3	3	3	3	4	3
393	3	3	3	4	3	3	4	4	3
394	3	3	3	3	3	4	3	4	3
395	3	3	3	4	3	3	3	3	3
396	3	3	4	4	3	3	3	3	3
397	4	3	4	4	4	3	3	4	4
398	4	3	3	4	4	3	3	4	3
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	2	2	2	3	2	3	4	1	2
401	4	4	3	4	4	4	3	4	4
402	3	3	3	4	3	3	3	3	3
403	3	3	3	3	3	4	4	4	4
404	4	3	4	4	3	4	4	4	4
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3
406	3	3	3	3	3	3	3	3	4
407	4	3	3	3	3	3	3	4	3
408	4	4	4	4	4	4	4	0	4
409	4	4	0	0	4	3	4	4	4
410	3	3	3	3	3	4	3	4	3
411	3	3	3	3	3	0	0	4	3
412	3	3	3	4	3	3	3	4	3
413	3	3	3	4	3	3	3	4	3
414	3	3	3	3	3	3	3	4	4
415	3	3	3	3	3	3	4	4	3
416	3	3	3	3	3	3	4	4	3
417	3	3	3	4	3	3	3	4	3
418	3	2	2	4	2	3	3	3	2
419	3	3	2	4	3	3	4	3	3
420	3	3	3	3	3	3	3	4	3
421	3	3	3	3	3	3	3	4	3
422	3	3	3	4	3	3	4	4	3
423	3	3	3	3	3	3	4	4	3
424	3	3	3	3	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
425	3	3	3	4	3	3	4	4	3
426	3	3	3	4	3	3	3	4	3
427	4	4	4	4	4	3	4	4	4
428	1	2	4	4	4	3	4	4	4
429	4	4	4	4	4	3	4	4	4
430	3	3	3	4	3	3	3	4	3
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	3	3	4	3	3	4	4	3
433	3	3	3	4	3	3	4	4	3
434	3	3	3	4	3	3	4	4	3
435	3	3	0	4	4	4	4	4	3
436	4	4	3	4	3	4	4	4	3
437	3	4	3	3	3	3	4	4	3
438	3	2	3	3	3	3	4	3	2
439	3	0	3	3	0	3	4	4	4
440	3	3	3	3	3	4	4	4	3
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	3	4	3	3	3	3	4	4	2
443	3	4	3	3	3	3	4	4	2
444	3	3	3	3	3	3	3	4	3
445	3	3	3	3	3	3	3	4	3
446	3	3	3	3	3	3	3	4	3
447	3	3	3	3	3	3	3	4	3
448	1	1	1	4	2	2	2	2	2
449	2	2	2	4	2	2	2	2	2
450	2	2	2	2	2	2	2	2	2
451	2	2	2	2	2	2	2	2	2
452	3	3	3	3	3	3	4	4	4
453	3	2	2	3	3	3	3	3	3
454	2	2	4	2	4	3	4	3	3
455	1	1	1	4	1	1	2	2	1
456	1	1	1	4	1	1	1	2	1
457	1	1	1	1	1	1	1	1	1
458	1	1	1	4	1	1	1	1	1
459	1	1	1	4	1	1	1	1	1
460	1	1	1	4	1	1	1	1	1
461	1	1	1	4	1	1	1	1	1
462	1	1	1	4	1	1	1	1	1
463	1	1	1	4	1	1	1	1	1
464	1	1	1	4	1	1	1	1	1
465	3	3	3	4	3	3	3	4	3
466	3	4	3	4	4	4	4	4	4
467	4	4	3	4	3	4	3	4	4
468	4	4	3	4	3	4	3	4	4
469	4	4	4	4	3	4	3	3	4
470	4	4	3	4	4	4	3	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	3	3	3	4	2	4	2	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	3	3	3	4	3	3	4	4	2
476	3	3	3	4	3	3	3	3	2
477	3	3	3	4	3	3	3	2	2
478	3	3	3	4	3	3	3	4	2
479	3	3	3	4	3	3	3	4	2
480	3	3	3	4	3	3	3	4	2
481	3	3	3	4	3	3	3	4	2
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3
483	3	3	3	3	3	3	4	4	3
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	3	3	3	4	3	3	3	3	3
489	3	3	2	4	3	3	3	3	3
490	3	4	4	4	4	3	3	4	4
491	4	4	4	4	0	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	0	0	0	0	0	0	0	0	0
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	0	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	0	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	3	3	3	3	3	3	4	4	3
514	3	3	3	4	3	3	3	4	3
515	3	4	3	4	3	3	3	4	0
516	3	3	3	4	3	3	3	4	3
517	3	3	3	4	3	3	3	4	4
518	3	3	3	0	3	3	3	3	0
519	0	3	3	4	4	4	4	4	3
520	4	4	3	4	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	3	4	4	4	4	4	4
523	3	3	3	4	3	3	3	4	3
524	3	3	3	4	3	3	3	4	2
525	3	3	3	4	3	3	4	4	2
526	4	4	4	4	4	4	3	4	4
527	3	3	4	4	4	3	4	4	4
528	4	3	3	4	4	3	4	4	4
529	4	4	3	4	3	4	0	4	4
530	3	4	4	4	4	4	4	4	4
531	3	3	3	4	3	3	3	4	3
532	3	3	2	4	3	4	3	2	2
533	3	3	3	3	3	3	3	3	3
534	3	3	2	3	3	3	3	3	2
535	2	2	1	1	1	1	2	2	1
536	2	2	1	2	1	1	1	2	2
537	3	3	3	4	3	3	3	4	4
538	3	3	3	4	3	3	3	3	3
539	3	2	0	3	2	2	2	3	2
540	3	3	3	4	3	3	3	3	3
541	3	3	3	4	3	3	3	4	2
542	3	3	3	4	3	3	3	4	2
543	3	3	3	4	3	3	3	4	2
544	3	3	3	4	3	3	3	4	2
545	1	2	1	1	1	1	1	1	1
546	1	1	1	1	1	1	1	1	1
547	1	1	1	1	1	1	1	1	1
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4	4	4	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	4	4	4	4	4	4	4	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	3	3	4	4	3
568	3	3	3	4	3	3	4	4	3



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
569	3	4	3	4	3	3	4	4	3
570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	4	4	4	4	4	4	4	4	4
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	4	4	4	4	4	4	4	4	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	3	4	3	4	3	3	4	4	4
578	4	4	4	3	4	4	4	4	4
579	4	4	4	3	4	4	4	4	4
580	4	4	0	4	4	4	4	4	4
581	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	3	3	3	4	3	3	3	4	3
583	4	3	3	4	4	3	3	4	4
584	3	3	3	4	4	3	4	4	4
585	3	3	3	4	4	3	3	4	4
586	3	3	4	4	4	3	3	4	4
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	3	3	3	3	3	3	3	4	3
591	3	4	3	4	4	3	4	4	3
592	3	4	4	4	4	4	4	4	4
593	3	3	3	4	3	3	3	4	3
594	4	4	4	4	4	4	4	4	4
595	3	3	3	4	4	3	4	4	3
596	3	3	4	4	3	3	4	4	3
597	4	4	2	4	2	3	3	4	3
598	3	0	0	0	3	4	3	4	3
599	3	3	3	4	3	4	4	4	4
600	3	3	3	4	3	4	4	4	3
601	4	4	4	4	4	4	4	4	3
602	4	4	4	4	4	4	4	4	3
603	3	3	3	4	3	3	3	4	3
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	3	3	4	3	4	3	4	3
606	4	3	3	4	3	4	3	4	3
607	4	4	4	1	4	3	4	4	4
608	3	3	3	4	3	3	3	4	3
609	4	4	4	1	4	4	4	4	2
610	4	4	3	4	4	3	3	4	3
611	0	0	0	0	0	0	0	0	4
612	4	0	0	0	0	0	0	0	0
613	4	0	0	0	0	0	0	0	0
614	3	3	3	3	3	3	4	4	3
615	2	2	1	0	1	2	2	2	2
616	2	2	2	3	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
617	3	3	3	4	3	3	3	4	3
618	4	4	4	4	4	4	4	4	4
619	3	3	3	4	3	3	3	4	3
620	3	3	3	4	3	3	3	3	3
621	4	4	4	4	4	3	4	4	4
622	3	2	3	4	2	3	4	2	1
623	3	3	3	3	3	3	3	4	3
624	3	3	3	4	3	3	3	3	3
625	3	3	3	4	3	3	3	4	3
626	3	4	3	4	4	4	3	1	4
627	3	3	3	3	3	3	3	3	3
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	4	4	4	4	4	3	4	4	4
630	3	3	3	4	3	3	3	4	2
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	3	3	3	3	3	3	3	4	3
633	3	3	3	3	3	3	3	4	3
634	3	2	2	3	2	3	3	3	2
635	3	3	3	3	3	3	3	3	2
636	3	2	2	3	3	3	3	3	2
637	3	2	2	3	2	2	3	2	2
638	3	3	4	3	3	4	3	4	4
639	3	3	3	3	3	3	3	4	3
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	4	4	4	4	3	4	4	4
642	3	3	3	3	3	3	3	4	3
643	3	3	3	4	3	3	3	4	4
644	3	3	3	4	3	3	3	4	4
645	4	4	4	4	4	3	4	4	3
646	4	4	4	4	4	3	4	4	3
647	4	4	4	4	4	3	4	4	3
648	3	3	3	4	3	3	4	4	3
649	3	4	4	4	3	3	4	4	3
650	3	3	3	4	3	3	3	4	3
651	3	3	3	4	3	3	3	4	3
652	3	3	3	3	3	3	3	4	3
653	3	3	3	3	0	0	0	0	0
654	3	3	3	3	3	4	3	4	4
655	3	4	3	4	3	0	3	4	4
656	3	2	2	2	2	2	3	4	2
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	3	3	3	3	3	3	3	4	3
659	3	4	3	3	3	3	3	4	2
660	3	3	2	4	3	2	2	3	2
661	4	4	3	4	0	3	4	4	4
662	3	4	4	4	3	3	4	4	4
663	4	4	3	4	4	4	4	4	4
664	4	4	4	4	4	3	4	4	4



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
713	4	4	4	4	3	4	4	4	4
714	3	3	3	4	3	3	2	4	3
715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	3	3	3	4	3	3	3	4	3
717	3	3	3	3	3	3	3	4	3
718	3	3	3	3	3	3	3	4	3
719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	3	3	4	3	3
721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	4
724	3	3	3	4	3	4	4	4	3
725	4	4	4	4	4	4	4	4	4
726	4	4	4	4	4	3	4	4	3
727	3	3	3	0	3	3	3	3	2
728	4	4	4	4	4	3	4	4	3
729	4	4	4	4	4	3	4	4	3
730	3	3	3	3	3	3	4	4	3
731	3	4	4	4	4	3	4	4	4
732	3	0	3	3	3	3	3	3	2
733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
734	3	3	3	4	3	3	4	4	3
735	3	3	3	4	3	3	4	4	3
736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	3	3	3	2	3	3	4	4	2
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	4	4	4	4	4	3	4	4	4
742	3	2	2	4	2	3	3	3	3
743	3	3	3	4	3	3	4	4	3
744	3	3	3	4	3	3	3	4	3
745	3	3	3	4	3	3	3	4	3
746	3	3	4	3	3	4	4	4	3
747	3	3	3	3	3	3	4	4	3
748	3	3	3	4	3	3	3	4	3
749	3	3	3	4	3	3	3	4	2
750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
752	3	3	3	3	3	3	3	3	3
753	3	3	3	4	3	3	3	3	3
754	3	3	3	3	3	3	4	4	4
755	0	3	3	3	3	3	3	4	3
756	2	2	2	3	2	2	2	2	2
757	2	2	2	3	2	2	2	2	2
758	3	3	3	3	3	3	4	4	2
759	3	3	3	3	3	3	4	4	2
760	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
761	3	3	3	3	3	4	4	4	4
762	2	2	2	3	2	2	2	2	2
763	3	3	3	4	3	3	3	4	3
764	2	2	2	3	2	2	2	2	2
765	3	4	4	4	4	4	4	4	4
766	3	4	3	4	3	3	4	4	2
767	3	4	3	3	3	4	4	4	4
768	3	3	3	3	3	3	3	4	3
769	3	3	3	3	3	3	3	4	3
770	3	3	3	3	3	3	3	4	3
771	3	3	3	3	3	3	3	4	2
772	3	3	3	4	3	3	3	3	3
773	2	2	3	3	3	3	4	4	4
774	3	3	3	3	3	3	3	4	2
775	3	3	3	3	3	3	3	4	3
776	3	3	3	4	3	3	3	4	3
777	3	3	3	3	3	3	4	4	3
778	3	3	3	3	3	3	3	3	3
779	3	3	3	2	0	3	2	3	2
780	3	3	3	4	3	3	4	4	4
781	4	4	3	4	3	4	3	4	3
782	3	3	3	3	3	3	3	4	3
783	3	3	3	3	3	3	3	3	3
784	3	3	3	3	3	3	3	3	2
785	2	1	2	4	3	3	3	4	2
786	3	3	3	4	3	3	3	4	3
787	4	4	4	4	4	4	4	4	4
788	4	4	4	4	4	4	4	4	4
789	3	2	2	3	3	3	3	3	2
790	4	4	4	4	4	4	4	4	4
791	4	4	4	4	4	4	4	4	4
792	3	3	3	3	3	3	4	3	3
793	4	3	3	4	4	4	4	4	4
794	3	3	3	3	3	3	3	3	2
795	4	4	4	4	3	3	4	4	3
796	4	4	4	4	4	4	4	4	4
797	3	3	3	3	3	3	3	3	2
798	3	3	3	4	3	3	3	4	3
799	3	3	3	3	3	3	3	3	3
800	3	3	3	4	3	3	4	4	3
801	3	3	3	3	3	3	4	3	2
802	3	3	3	4	3	3	3	4	2
803	1	1	1	1	1	1	1	1	1
804	3	3	0	4	3	4	4	4	3
805	3	3	3	3	3	3	4	4	3
806	3	4	3	4	3	3	3	4	3
807	3	3	3	3	3	3	3	3	2
808	3	3	3	3	3	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
809	4	4	3	4	4	3	3	3	3
810	3	3	3	4	3	4	4	4	4
811	3	4	3	3	3	4	4	4	4
812	4	4	3	3	3	3	3	4	3
813	3	3	3	3	3	3	3	4	3
814	3	4	3	4	4	4	3	4	4
815	4	4	3	3	3	3	3	4	3
816	3	3	3	4	4	4	4	4	3
817	3	3	2	3	3	3	3	2	2
818	3	2	3	3	3	3	3	3	3
819	4	4	4	4	4	4	4	4	4
820	3	3	3	4	3	3	4	4	4
821	3	3	3	4	3	3	3	4	4
822	4	4	4	4	4	3	4	4	4
823	4	4	4	4	4	4	4	4	4
824	4	4	4	4	4	4	4	4	4
825	3	2	3	3	3	3	3	2	3
826	3	3	3	4	3	3	4	3	3
827	3	3	3	4	3	3	3	3	3
828	4	4	4	4	4	4	4	4	4
829	3	3	3	4	3	3	3	3	3
830	3	2	3	4	3	3	2	3	2
831	3	3	3	3	3	3	3	4	3
832	3	3	3	3	3	3	3	4	2
833	3	3	3	3	4	4	3	4	4
834	4	4	4	4	4	4	4	4	4
835	3	3	3	4	4	4	4	4	3
836	4	4	4	4	4	4	3	4	4
837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
838	4	4	4	4	4	4	4	4	4
839	3	3	3	2	3	3	4	4	2
840	4	3	4	4	4	4	4	4	4
841	4	4	4	4	4	4	4	4	4
842	4	4	4	4	4	4	4	4	4
843	4	4	4	4	4	4	4	4	4
844	3	3	3	4	3	3	3	4	2
845	4	4	4	4	4	4	4	4	4
846	3	3	3	4	2	3	3	3	2
847	3	3	3	3	3	3	4	4	2
848	3	3	3	3	3	3	3	4	3
849	3	3	3	3	3	3	3	4	3
850	3	3	3	4	3	3	3	4	3
851	3	2	3	3	2	3	3	3	2
852	3	3	3	4	2	3	3	3	2
853	2	3	3	3	2	3	3	3	2
854	3	3	3	4	3	3	3	4	3
855	3	3	3	4	3	3	4	3	3
856	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
857	3	3	3	4	3	3	3	4	3
858	3	4	3	4	3	3	4	4	4
859	3	3	3	3	3	3	4	4	4
860	3	4	3	4	4	3	4	4	4
861	3	3	3	4	3	3	3	4	3
862	4	4	4	4	4	3	4	4	4
863	3	3	3	4	3	3	3	4	3
864	3	3	3	3	3	3	3	4	3
865	3	3	3	3	3	3	3	4	3
866	4	2	2	3	4	3	4	4	3
867	3	3	3	4	3	3	3	4	3
868	3	3	3	3	3	3	3	4	3
869	4	4	2	4	4	3	4	4	2
870	3	3	3	3	3	3	4	4	2
871	3	3	3	4	3	3	3	4	3
872	4	3	3	4	4	4	4	4	3
873	3	3	3	3	3	3	4	4	2
874	3	3	3	4	3	3	3	4	3
875	4	3	3	4	4	3	4	4	3
876	3	3	3	3	3	3	4	4	2
877	4	4	4	4	4	4	4	4	4
878	3	3	3	4	3	4	4	4	3
879	3	3	3	3	3	1	3	3	3
880	4	2	2	2	2	3	4	4	2
881	4	4	4	4	4	4	4	0	4
882	3	3	3	3	3	3	3	3	3
883	3	3	3	3	0	3	4	3	2
884	3	3	3	4	3	4	4	4	3
885	3	3	3	3	3	3	3	3	3
886	4	4	3	4	4	3	4	4	4
887	3	3	3	3	3	3	3	3	3
888	3	3	3	4	3	4	4	4	3
889	3	3	3	4	3	4	4	4	3
890	3	3	3	3	3	3	4	3	4
891	3	3	3	3	3	3	3	3	2
892	3	3	3	4	3	3	4	4	3
893	3	3	3	3	3	3	3	2	3
894	3	3	3	4	3	3	3	4	3
895	4	4	4	4	4	4	4	4	3
896	3	3	3	4	3	3	3	4	3
897	2	3	3	4	3	3	1	4	2
898	2	3	3	4	3	3	1	4	2
899	2	2	2	1	2	1	1	1	1
900	3	3	3	4	3	3	3	1	3
901	3	3	3	4	3	3	4	4	3
902	3	1	2	1	2	1	1	3	3
903	3	4	3	3	3	3	4	4	3
904	3	3	3	4	3	3	4	4	3





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
953	3	3	3	3	3	3	3	4	3
954	3	3	3	3	3	4	3	4	3
955	3	3	3	3	3	3	3	4	3
956	3	3	3	3	3	3	3	4	3
957	3	3	3	3	3	4	4	3	2
958	3	3	3	3	3	4	4	3	2
959	3	3	3	3	3	3	4	4	3
960	3	3	3	3	3	4	4	2	2
961	3	3	3	4	3	3	3	4	3
962	2	3	3	3	3	4	2	3	4
963	3	3	3	4	3	4	4	4	4
964	3	3	3	4	3	3	3	3	3
965	3	3	3	4	3	4	4	4	4
966	3	3	3	3	3	3	3	3	4
967	3	3	3	4	3	3	3	4	3
968	3	3	3	4	3	3	3	4	3
969	3	3	3	4	3	3	3	3	3
970	3	3	3	4	3	3	3	3	3
971	3	3	3	3	3	3	3	4	3
972	3	3	3	2	3	4	4	3	2
973	3	3	3	3	3	3	3	3	3
974	3	3	3	3	3	4	4	4	2
975	3	3	3	3	3	4	4	4	3
976	0	0	0	0	0	0	0	0	0
977	3	3	4	3	3	4	4	4	3
978	3	3	3	4	3	3	4	4	4
979	3	3	3	4	3	3	3	4	3
980	3	3	4	4	4	3	4	4	4
981	3	4	3	3	3	3	4	4	3
982	4	4	2	4	4	3	4	4	4
983	3	3	4	4	4	3	4	4	4
984	4	4	4	4	4	4	4	4	4
985	4	4	3	4	3	4	4	4	4
986	3	3	3	3	3	3	3	4	3
987	4	4	4	4	4	4	4	4	4
988	2	3	3	3	2	1	2	2	1
989	2	3	3	3	2	1	2	2	1
990	4	4	3	4	3	4	4	4	4
991	3	3	3	3	3	3	3	4	3
992	4	4	4	4	4	4	4	4	4
993	4	4	4	4	4	4	4	4	4
994	4	4	4	4	4	4	4	4	4
995	4	4	4	4	4	4	4	4	4
996	3	3	3	4	3	3	4	4	2
997	3	3	3	3	3	3	3	4	2
998	3	3	3	3	3	4	4	4	2
999	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1000	3	3	2	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1001	4	3	2	4	4	3	3	4	3
1002	4	3	2	4	4	3	3	4	3
1003	3	2	2	4	3	3	4	4	2
1004	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1005	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1006	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1007	2	3	3	3	3	3	3	3	3
1008	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1009	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1010	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1011	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1012	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1013	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1014	2	2	2	3	3	2	3	3	2
1015	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1016	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1017	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1018	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1019	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1020	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1021	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1022	3	3	2	3	3	4	3	4	3
1023	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1025	3	3	3	4	2	3	3	4	4
1026	3	4	0	3	3	3	3	3	3
1027	3	4	0	3	3	3	3	3	3
1028	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1029	3	3	2	3	3	3	4	3	2
1030	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1031	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1032	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1033	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1034	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1035	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1036	4	4	4	4	4	4	4	4	0
1037	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1038	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1039	3	3	3	2	2	2	3	4	2
1040	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1041	2	3	2	2	2	2	2	3	2
1042	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1043	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1044	3	2	1	3	3	4	4	3	2
1045	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1046	3	2	1	3	3	4	4	3	2
1047	3	2	3	4	4	3	3	3	2
1048	3	3	3	3	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1049	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1050	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1051	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1052	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1053	2	3	3	2	2	3	3	3	2
1054	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1055	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1056	4	3	3	3	3	3	4	3	2
1057	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1058	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1059	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1060	3	3	3	4	3	2	4	4	3
1061	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1062	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1063	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1064	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1065	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1066	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1067	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1068	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1069	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1070	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1071	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1072	3	3	3	4	3	3	4	3	3
1073	3	3	3	4	3	3	4	3	3
1074	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1075	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1076	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1077	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1078	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1079	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1080	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1081	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1082	3	4	3	4	4	3	3	4	3
1083	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1084	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1085	0	3	3	4	3	3	3	4	4
1086	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1087	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1088	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1089	3	3	3	0	3	3	3	4	3
1090	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1091	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1092	3	3	3	4	3	3	2	3	2
1093	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1094	3	1	3	1	1	4	4	1	1
1095	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1096	3	3	3	4	3	3	4	4	2

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1097	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1098	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1099	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1100	4	4	3	4	4	3	3	4	3
1101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1102	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1103	4	4	4	4	3	4	4	4	3
1104	1	4	2	3	3	3	4	4	2
1105	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1106	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1108	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1109	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1110	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1111	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1112	2	3	3	4	4	3	4	4	4
1113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1118	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1119	4	4	4	3	4	4	4	4	3
1120	4	2	4	4	4	3	3	1	2
1121	3	4	3	4	3	3	3	1	2
1122	3	3	3	4	3	3	3	3	2
1123	3	3	3	4	3	3	3	3	2
1124	3	3	3	4	3	3	3	3	2
1125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1127	3	3	0	3	3	3	3	3	3
1128	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1132	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1133	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1134	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1135	3	4	3	3	3	3	4	4	3
1136	0	3	0	3	3	3	4	4	3
1137	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1138	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1139	4	4	4	4	4	3	3	4	4
1140	4	4	0	4	4	3	4	4	4
1141	4	4	0	4	4	4	4	0	4
1142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1143	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1144	3	3	3	4	3	3	4	2	3





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1241	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1242	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1243	3	3	2	2	3	2	3	3	3
1244	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1245	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1246	2	2	3	4	3	3	4	3	4
1247	2	4	4	4	3	3	4	4	2
1248	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1249	3	3	2	0	3	3	4	3	3
1250	3	2	2	3	3	3	4	3	2
1251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1252	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1253	3	3	3	3	3	3	4	3	2
1254	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1255	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1256	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1257	3	4	3	3	3	3	3	4	3
1258	3	2	3	3	3	3	4	3	2
1259	3	4	3	3	3	3	4	4	3
1260	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1261	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1262	4	3	3	4	4	4	3	3	3
1263	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1264	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1265	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1266	4	4	3	4	4	4	4	4	3
1267	4	4	4	4	4	0	4	4	4
1268	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1270	3	4	3	4	3	4	3	4	3
1271	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1272	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1273	3	4	3	3	3	3	4	4	3
1274	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1275	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1276	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1277	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1279	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1280	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1282	3	3	3	2	3	3	3	4	2
1283	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1285	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1286	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1287	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1288	3	3	2	0	0	0	0	0	0







No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1385	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1386	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1387	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1388	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1389	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1390	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1391	3	3	4	4	3	3	4	4	4
1392	3	3	3	4	3	4	4	0	3
1393	3	2	3	0	3	0	4	0	2
1394	3	3	2	3	3	3	3	3	2
1395	2	3	3	3	3	3	3	4	2
1396	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1397	2	3	3	3	3	3	3	4	2
1398	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1399	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1400	3	3	2	3	3	3	4	3	2
1401	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1402	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1405	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1406	3	3	3	3	3	4	3	4	2
1407	3	3	3	3	3	3	4	3	2
1408	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1409	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1410	3	3	3	4	3	3	4	4	2
1411	3	3	3	4	3	3	4	4	2
1412	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1413	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1414	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1417	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1418	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1419	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1420	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1421	2	2	2	3	2	2	1	3	3
1422	3	2	2	3	3	3	2	3	4
1423	3	2	3	3	3	2	4	4	4
1424	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1425	3	3	3	3	1	3	4	3	2
1426	3	3	3	3	2	4	4	1	2
1427	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1429	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1430	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1431	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1432	4	4	4	4	4	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1433	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1434	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1435	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1436	4	4	4	3	3	3	3	4	2
1437	4	4	3	3	3	3	4	4	4
1438	3	4	4	3	4	4	4	4	4
1439	4	3	3	3	3	4	4	4	4
1440	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1441	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1442	2	2	2	3	2	2	2	3	2
1443	3	2	2	4	4	4	3	4	3
1444	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1445	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1446	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1447	2	3	2	3	3	2	3	2	2
1448	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1449	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1450	4	4	4	4	4	3	4	3	4
1451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1452	4	4	4	4	4	3	4	3	4
1453	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1454	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1455	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1457	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1458	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1459	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1460	0	3	3	4	3	3	4	4	3
1461	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1462	3	3	3	4	4	4	4	4	4
1463	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1464	3	3	3	3	3	3	4	1	2
1465	3	3	2	4	2	3	3	2	2
1466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1467	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1468	2	2	3	4	3	3	3	4	2
1469	2	3	3	3	3	3	3	3	2
1470	2	2	3	3	3	3	3	3	3
1471	2	2	3	3	3	2	3	4	2
1472	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1473	3	3	3	4	3	3	3	3	2
1474	4	3	3	3	3	3	3	3	4
1475	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1476	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1477	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1478	2	2	3	3	3	3	3	3	3
1479	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1480	3	3	3	4	3	3	3	4	3







No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1625	3	4	3	3	3	3	3	3	2
1626	3	3	2	4	3	3	3	4	3
1627	4	3	3	4	3	3	3	4	3
1628	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1629	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1630	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1631	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1632	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1633	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1634	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1635	3	3	3	4	4	3	3	4	4
1636	3	3	3	3	2	3	4	4	4
1637	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1639	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1640	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1641	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1642	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1643	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1644	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1645	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1646	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1647	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1648	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1649	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1650	3	3	3	4	2	0	3	3	3
1651	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1652	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1653	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1654	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1655	3	3	3	3	3	3	3	4	0
1656	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1657	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1658	3	3	3	4	3	0	4	4	3
1659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1660	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1661	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1662	2	3	2	3	2	3	4	3	2
1663	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1664	3	0	3	3	3	3	3	4	3
1665	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1666	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1667	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1668	1	4	3	3	3	4	4	4	3
1669	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1670	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1671	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1672	3	3	3	4	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1673	3	2	3	4	3	3	4	4	3
1674	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1675	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1676	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1677	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1678	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1679	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1680	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1682	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1683	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1684	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1685	3	3	3	4	3	2	3	3	2
1686	2	2	2	3	2	3	2	2	2
1687	3	3	2	4	3	2	2	3	2
1688	1	3	3	3	1	1	1	2	2
1689	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1690	3	3	3	4	4	4	3	4	3
1691	3	3	3	4	3	4	3	4	3
1692	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1693	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1694	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1695	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1696	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1697	2	2	2	4	3	4	3	4	2
1698	3	3	2	4	3	3	3	3	3
1699	3	3	2	3	3	3	4	4	3
1700	3	3	3	4	2	3	3	4	3
1701	4	3	4	4	3	3	3	3	3
1702	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1703	3	3	2	2	3	3	3	3	2
1704	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1705	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1706	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1707	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1708	4	3	3	3	3	3	3	4	4
1709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1711	4	4	0	4	4	4	4	4	4
1712	4	4	0	4	4	4	4	4	4
1713	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1715	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1717	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1718	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1719	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1720	3	3	3	3	3	3	4	4	2



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1721	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1722	3	3	2	3	3	3	4	4	3
1723	3	3	2	4	3	4	4	3	3
1724	3	3	2	4	3	3	4	4	3
1725	4	4	4	3	3	3	3	3	2
1726	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1727	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1728	3	4	3	4	3	4	4	4	3
1729	3	3	2	3	3	3	4	4	3
1730	3	3	3	4	3	4	4	4	3
1731	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1732	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1733	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1735	3	3	2	4	3	3	3	3	2
1736	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1737	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1738	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1739	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1740	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1741	3	3	4	3	4	4	4	4	4
1742	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1743	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1744	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1745	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1746	3	3	3	4	3	3	4	4	2
1747	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1748	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1749	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1750	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1751	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1752	2	2	2	3	2	2	4	1	2
1753	4	2	2	3	2	3	3	4	2
1754	3	3	3	3	3	2	3	1	2
1755	4	3	3	3	2	3	3	3	2
1756	3	3	2	3	3	2	3	3	2
1757	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1758	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1759	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1760	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1761	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1762	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1763	3	2	2	4	3	3	3	3	3
1764	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1765	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1766	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1767	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1768	3	1	3	4	3	4	4	3	2

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1769	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1770	3	4	3	3	3	3	4	4	3
1771	3	4	3	3	3	3	4	4	3
1772	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1773	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1774	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1775	3	4	3	3	3	3	4	4	4
1776	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1777	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1778	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1779	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1780	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1781	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1782	2	2	3	4	4	2	4	2	3
1783	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1784	3	3	3	4	3	3	4	4	2
1785	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1786	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1787	2	3	3	3	3	3	4	3	2
1788	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1789	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1790	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1791	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1792	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1793	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1794	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1795	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1796	4	4	3	4	4	3	4	4	4
1797	3	3	3	4	4	3	4	4	3
1798	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1799	3	3	4	4	4	4	4	4	3
1800	3	4	4	3	3	4	3	4	3
1801	3	4	2	3	3	3	2	4	3
1802	3	3	3	4	3	3	4	4	2
1803	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1804	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1805	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1806	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1807	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1808	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1809	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1810	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1811	2	2	2	2	2	1	1	1	2
1812	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1813	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1814	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1815	4	4	3	3	3	3	3	3	4
1816	2	2	2	4	3	3	2	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1817	4	4	4	4	4	3	4	4	3
1818	3	3	3	4	2	3	3	4	2
1819	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1820	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1821	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1822	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1823	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1824	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1825	4	0	4	4	4	4	4	4	3
1826	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1827	2	2	2	2	2	2	2	3	2
1828	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1829	2	3	1	4	2	2	2	2	2
1830	4	3	3	3	3	3	3	4	3
1831	3	4	4	4	4	3	4	4	3
1832	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1833	3	3	4	3	3	3	4	4	4
1834	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1835	3	3	3	3	3	4	3	4	4
1836	3	3	3	4	4	3	3	4	4
1837	3	3	3	4	3	3	3	4	4
1838	4	3	3	4	3	4	3	4	3
1839	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1840	4	4	4	0	4	4	3	3	4
1841	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1842	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1843	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1844	1	4	1	3	3	4	3	3	3
1845	4	2	2	2	2	3	4	3	3
1846	4	2	2	4	2	3	4	3	3
1847	3	3	3	3	3	3	4	3	3
1848	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1849	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1850	3	4	4	4	3	3	3	4	4
1851	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1852	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1853	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1854	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1855	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1856	3	3	2	3	3	3	4	4	4
1857	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1858	3	3	3	3	3	4	3	4	4
1859	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1860	2	3	2	3	3	3	4	4	4
1861	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1862	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1863	3	3	3	3	3	4	4	3	4
1864	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1865	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1866	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1867	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1868	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1869	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1870	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1871	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1872	4	3	4	4	3	3	4	4	4
1873	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1874	4	3	3	4	3	3	4	4	4
1875	4	3	4	4	3	3	4	4	4
1876	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1877	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1878	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1879	3	3	3	3	2	3	3	4	2
1880	3	3	3	3	3	2	3	4	3
1881	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1882	3	3	3	3	3	4	3	4	2
1883	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1884	3	4	3	3	3	4	4	4	4
1885	3	4	3	3	3	4	4	4	3
1886	3	3	3	3	3	3	4	4	4
1887	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1888	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1889	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1890	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1891	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1892	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1893	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1894	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1895	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1896	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1897	3	3	3	3	3	4	4	4	2
1898	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1899	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1900	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1901	3	3	3	3	3	3	4	3	2
1902	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1903	3	3	3	3	3	3	4	3	2
1904	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1905	3	3	3	3	3	3	2	4	3
1906	3	3	3	3	3	3	2	4	3
1907	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1908	4	4	3	2	2	3	3	1	2
1909	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1910	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1911	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1912	3	3	3	3	0	3	3	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1913	3	0	4	0	3	3	0	4	4
1914	3	0	3	3	3	3	3	4	4
1915	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1916	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1917	1	4	4	4	4	4	4	4	4
1918	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1919	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1920	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1921	3	4	3	4	3	3	4	4	3
1922	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1923	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1924	3	3	3	4	3	3	3	3	3
1925	4	3	3	3	3	4	4	4	3
1926	4	3	3	3	3	4	4	4	3
1927	2	2	3	3	3	3	4	3	2
1928	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1929	3	3	3	4	3	3	3	4	2
1930	3	3	3	4	4	4	4	3	4
1931	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1932	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1933	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1934	4	4	4	4	4	3	2	4	3
1935	3	3	3	3	2	3	4	4	2
1936	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1937	3	3	3	0	3	3	3	4	3
1938	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1939	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1940	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1941	3	3	3	3	3	4	3	4	4
1942	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1943	4	4	4	3	4	3	4	4	3
1944	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1945	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1946	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1947	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1948	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1949	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1950	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1951	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1952	3	4	3	3	3	3	4	4	2
1953	3	4	3	3	3	3	3	3	2
1954	3	4	3	3	3	3	3	4	2
1955	3	4	3	3	4	3	3	4	2
1956	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1957	3	3	2	4	3	3	4	4	3
1958	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1959	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1960	3	2	3	4	4	3	4	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1961	3	1	2	4	3	3	3	3	2
1962	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1963	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1964	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1965	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1966	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1967	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1968	4	4	4	4	4	3	3	4	4
1969	4	4	4	4	4	3	3	4	3
1970	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1971	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1972	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1973	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1974	4	4	2	2	4	4	4	3	2
1975	3	4	4	4	3	4	4	4	4
1976	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1977	3	3	2	3	3	0	4	3	2
1978	3	4	3	4	3	3	3	4	4
1979	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1980	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1981	2	2	4	2	2	3	3	3	0
1982	2	2	4	2	2	3	3	3	4
1983	3	3	3	4	3	3	4	4	4
1984	2	3	2	2	2	3	4	2	3
1985	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1986	3	3	3	4	3	3	4	4	3
1987	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1988	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1989	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1990	3	3	4	3	3	3	4	4	3
1991	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1992	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1993	3	3	3	3	3	3	4	4	2
1994	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1995	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1996	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1997	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1998	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1999	3	3	4	3	3	3	4	4	4
2000	4	3	3	0	3	3	0	4	4
2001	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2002	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2003	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2004	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2005	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2007	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2008	3	3	3	4	4	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2009	4	3	3	4	4	3	4	4	4
2010	3	3	3	2	2	2	3	2	3
2011	2	2	2	2	2	2	3	1	2
2012	3	3	3	4	0	3	3	0	0
2013	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2014	0	0	0	0	3	4	4	4	3
2015	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2016	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2017	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2018	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2019	3	3	4	3	3	4	4	4	3
2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2021	3	4	3	3	3	4	3	4	3
2022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2023	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2025	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2026	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2027	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2028	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2029	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2030	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2031	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2033	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2034	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2035	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2036	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2038	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2039	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2040	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2041	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2042	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2043	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2044	2	3	3	4	3	4	3	4	3
2045	4	3	3	4	3	3	3	4	4
2046	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2047	4	4	4	4	4	4	4	2	4
2048	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2049	3	3	2	0	0	0	0	0	0
2050	3	3	3	2	3	4	4	4	3
2051	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2052	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2053	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2054	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2055	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2056	4	3	4	4	4	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2057	2	3	2	3	2	3	4	4	2
2058	2	2	2	3	3	3	4	4	2
2059	3	3	2	3	3	3	3	4	2
2060	3	3	2	3	3	3	4	4	2
2061	3	3	2	4	3	3	3	4	2
2062	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2063	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2064	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2065	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2066	4	4	3	3	4	3	4	4	4
2067	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2068	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2069	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2070	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2071	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2072	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2073	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2074	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2075	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2076	2	2	4	2	2	2	2	2	2
2077	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2078	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2079	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2080	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2081	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2082	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2083	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2084	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2085	4	4	3	4	2	4	4	3	3
2086	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2087	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2088	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2089	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2090	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2091	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2092	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2093	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2094	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2095	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2097	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2098	3	3	3	3	3	3	4	4	2
2099	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2102	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2103	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2104	3	4	3	3	3	3	4	4	2



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2105	3	3	3	3	3	3	4	4	2
2106	3	4	3	3	3	3	4	4	2
2107	3	4	3	3	3	3	4	4	2
2108	3	4	3	3	3	3	4	4	2
2109	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2110	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2112	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2113	3	3	3	4	3	1	4	4	3
2114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2118	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2124	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2131	3	3	3	3	4	3	3	4	3
2132	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2133	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2134	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2135	3	3	2	3	3	3	4	4	2
2136	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2137	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2138	4	4	3	2	4	3	4	4	3
2139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2143	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2144	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2145	4	3	4	4	3	4	4	3	3
2146	3	3	3	2	3	4	4	4	3
2147	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2148	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2149	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2150	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2151	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2152	3	3	3	3	3	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2153	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2154	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2155	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2156	3	2	3	3	3	3	3	4	3
2157	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2160	3	0	3	3	3	3	3	4	3
2161	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2162	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2163	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2164	4	2	3	3	3	4	4	4	4
2165	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2166	3	3	3	2	3	4	3	4	4
2167	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2168	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2169	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2170	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2172	2	2	2	2	4	3	2	3	2
2173	2	2	2	4	2	2	2	3	2
2174	3	4	3	3	3	3	4	4	3
2175	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2176	3	3	3	3	4	3	4	4	3
2177	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2179	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2182	3	3	1	1	2	3	3	2	2
2183	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2185	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2186	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2187	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2188	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2189	4	3	4	3	3	4	4	4	3
2190	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2191	4	3	3	4	4	3	4	4	3
2192	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2193	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2194	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2195	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2196	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2197	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2199	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2200	3	3	3	4	3	4	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2201	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2202	2	3	3	4	3	4	4	4	3
2203	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2205	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2206	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2207	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2208	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2209	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2210	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2211	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2217	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2219	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2220	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2221	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2222	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2224	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2225	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2226	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2227	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2228	4	3	4	3	4	3	4	4	3
2229	4	3	4	3	4	3	4	4	4
2230	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2231	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2232	4	4	4	4	0	4	4	4	4
2233	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2234	3	2	2	3	3	3	2	2	2
2235	3	4	3	4	4	3	3	4	3
2236	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2237	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2238	3	3	3	3	3	4	3	3	2
2239	3	3	3	3	3	4	3	4	2
2240	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2241	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2242	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2243	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2244	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2245	4	3	3	4	3	3	4	4	3
2246	4	3	3	4	3	3	4	4	3
2247	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2248	3	3	3	3	3	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2249	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2250	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2251	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2252	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2253	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2254	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2255	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2256	3	4	3	4	3	3	3	4	2
2257	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2258	4	3	3	4	3	3	3	2	3
2259	4	3	3	4	3	3	3	2	3
2260	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2261	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2262	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2263	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2264	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2265	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2266	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2267	4	0	4	4	4	4	4	4	4
2268	4	0	4	4	4	4	4	4	4
2269	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2270	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2271	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2272	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2273	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2274	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2275	3	3	3	3	0	3	4	4	3
2276	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2277	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2279	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2282	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2283	4	4	3	4	3	3	3	4	4
2284	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2285	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2286	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2287	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2288	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2289	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2290	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2291	3	3	3	3	3	2	4	4	3
2292	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2293	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2294	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2295	3	3	3	3	3	3	4	2	2
2296	3	3	3	4	3	3	4	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2297	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2298	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2299	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2300	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2301	3	3	3	3	3	3	4	4	2
2302	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2303	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2304	3	3	2	3	3	3	3	4	3
2305	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2312	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2313	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2314	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2315	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2316	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2317	3	3	3	4	0	0	0	0	0
2318	3	3	3	0	3	3	4	4	2
2319	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2320	3	3	3	4	4	4	4	4	3
2321	3	3	3	4	2	4	4	4	3
2322	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2326	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2327	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2328	3	2	3	3	3	4	2	3	2
2329	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2330	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2332	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2333	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2334	3	3	3	3	4	3	4	4	2
2335	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2336	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2337	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2338	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2339	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2340	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2341	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2342	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2343	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2344	4	4	4	4	4	3	4	4	4



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2393	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2394	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2395	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2396	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2397	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2398	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2399	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2400	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2402	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2404	4	4	3	2	3	3	4	4	3
2405	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2406	2	3	3	3	2	3	4	4	3
2407	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2408	3	2	3	1	3	3	4	4	4
2409	4	4	4	4	4	4	4	0	4
2410	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2411	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2412	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2413	3	3	3	3	3	3	4	4	2
2414	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2415	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2416	2	2	2	2	2	3	3	3	2
2417	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2418	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2419	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2420	3	2	2	3	3	3	4	3	2
2421	3	2	3	4	2	3	3	3	3
2422	3	3	2	3	3	3	4	1	2
2423	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2424	3	2	3	4	3	3	3	4	3
2425	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2426	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2427	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2428	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2429	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2430	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2431	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2432	3	3	2	3	3	3	4	1	2
2433	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2434	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2436	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2437	3	3	3	3	4	3	3	4	4
2438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2439	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2440	3	3	3	4	3	3	3	4	3





No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2489	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2490	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2491	3	3	3	3	2	4	3	4	3
2492	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2493	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2494	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2495	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2496	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2497	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2498	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2499	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2500	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2501	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2502	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2503	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2504	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2505	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2506	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2507	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2508	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2509	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2510	3	3	3	3	3	3	3	4	0
2511	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2512	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2513	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2514	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2515	3	3	4	4	3	3	4	4	3
2516	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2517	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2518	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2519	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2520	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2521	3	3	3	3	3	3	4	4	2
2522	3	3	3	2	3	4	4	4	4
2523	3	4	4	2	3	3	4	4	3
2524	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2525	2	2	2	2	2	4	3	4	3
2526	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2527	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2528	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2529	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2530	3	3	2	3	3	3	4	4	2
2531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2533	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2534	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2535	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2536	3	3	3	3	3	3	4	4	3



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2585	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2586	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2587	2	1	2	2	2	2	4	3	2
2588	2	2	2	2	2	2	4	2	2
2589	2	2	2	2	2	1	4	2	3
2590	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2591	3	3	3	4	0	3	3	3	3
2592	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2593	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2594	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2595	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2596	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2597	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2598	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2599	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2600	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2601	3	3	3	3	3	4	4	4	2
2602	3	3	3	3	3	4	4	4	2
2603	2	3	4	2	1	2	4	3	2
2604	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2605	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2606	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2607	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2608	3	3	2	3	3	3	4	4	2
2609	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2610	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2611	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2612	3	4	4	4	4	3	3	3	4
2613	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2614	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2615	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2616	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2617	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2618	3	3	4	4	3	4	3	4	3
2619	3	3	3	3	3	0	4	4	3
2620	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2621	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2622	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2623	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2624	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2625	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2626	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2627	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2628	4	1	4	4	4	4	2	4	3
2629	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2630	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2631	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2632	3	3	3	4	3	3	4	4	3



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2681	4	3	3	3	3	3	4	4	4
2682	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2683	3	3	3	3	3	4	2	3	3
2684	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2685	2	2	3	3	3	4	3	3	3
2686	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2687	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2688	2	3	3	3	3	4	3	3	3
2689	4	4	3	3	3	3	4	4	4
2690	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2691	3	4	3	4	3	3	4	4	4
2692	0	0	3	2	3	3	3	4	2
2693	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2694	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2695	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2696	4	3	3	4	4	3	3	3	3
2697	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2698	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2699	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2700	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2701	3	4	3	4	4	4	3	4	3
2702	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2703	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2704	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2705	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2706	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2707	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2708	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2709	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2711	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2712	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2713	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2714	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2715	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2716	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2717	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2718	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2719	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2720	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2721	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2723	3	3	4	4	3	4	3	4	4
2724	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2725	3	4	3	4	3	4	3	4	4
2726	3	4	3	4	4	3	3	4	4
2727	2	3	3	3	3	3	4	2	2
2728	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2729	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2730	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2731	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2732	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2733	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2734	4	3	4	3	3	3	4	4	3
2735	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2736	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2737	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2738	4	3	3	3	3	4	4	4	3
2739	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2740	3	3	3	4	3	3	4	2	2
2741	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2742	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2743	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2744	3	2	2	2	2	3	3	3	3
2745	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2746	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2747	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2748	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2749	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2750	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2751	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2752	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2753	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2754	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2755	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2756	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2757	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2758	3	2	3	3	3	4	3	4	3
2759	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2760	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2761	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2762	3	3	3	3	3	4	3	4	3
2763	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2764	0	3	3	3	3	3	3	3	3
2765	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2766	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2767	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2768	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2769	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2770	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2771	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2772	4	1	4	2	2	1	3	2	2
2773	3	2	2	4	3	0	4	4	3
2774	3	4	3	2	2	3	3	3	4
2775	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2776	3	3	3	2	3	3	3	3	3

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2777	3	3	3	2	3	3	4	3	3
2778	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2779	3	2	3	2	3	3	3	4	3
2780	4	3	4	4	4	3	4	4	4
2781	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2782	3	3	3	3	4	3	4	4	3
2783	4	3	3	3	3	3	4	4	3
2784	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2785	3	2	2	2	3	3	3	4	3
2786	3	2	2	2	3	3	3	4	3
2787	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2788	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2789	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2790	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2791	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2792	4	4	2	4	3	3	3	4	3
2793	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2794	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2795	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2796	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2797	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2798	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2799	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2800	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2801	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2802	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2803	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2804	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2805	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2806	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2807	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2808	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2809	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2810	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2811	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2812	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2813	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2814	3	3	3	4	3	3	3	4	1
2815	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2816	3	2	2	2	3	3	3	3	2
2817	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2818	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2819	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2820	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2821	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2822	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2823	3	3	4	3	3	4	3	3	4
2824	4	3	4	4	4	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2825	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2826	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2827	4	0	4	4	4	3	4	4	4
2828	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2829	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2830	4	3	4	4	4	3	3	4	3
2831	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2832	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2833	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2834	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2835	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2836	4	3	3	3	3	3	3	4	3
2837	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2838	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2840	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2841	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2842	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2843	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2844	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2845	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2846	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2847	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2848	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2849	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2850	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2851	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2852	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2853	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2854	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2855	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2856	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2857	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2858	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2859	4	4	4	4	4	4	4	0	4
2860	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2861	4	4	4	3	3	4	4	4	3
2862	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2863	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2864	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2865	4	4	4	4	4	4	0	4	4
2866	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2867	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2868	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2869	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2870	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2871	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2872	3	3	4	3	3	4	3	4	4



No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2873	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2874	3	2	3	3	3	3	4	4	4
2875	3	3	3	3	3	4	3	4	4
2876	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2877	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2878	4	3	3	3	3	4	3	4	4
2879	4	4	3	4	3	4	4	4	3
2880	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2881	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2882	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2883	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2884	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2885	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2886	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2887	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2888	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2889	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2890	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2891	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2892	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2893	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2894	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2895	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Snilai / unsur	9266	9227	9075	9973	9221	9351	9929	10496	9056
NRR / unsur	3,201	3,187	3,135	3,445	3,185	3,230	3,430	3,626	3,128
NRR Tertbg /Unsur	0,356	0,354	0,348	0,383	0,354	0,359	0,381	0,403	0,348
<b>IKM Unit pelayanan</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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,201

U2	Prosedur	3,187
U3	Waktu pelayanan	3,135
U4	Biaya/tariff	3,445
U5	Produk layanan	3,185
U6	Kompetensi pelaksana	3,230
U7	Perilaku pelaksana	3,430
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,626
U9	Sarana dan prasarana	3,128
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>82,13</b>

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA LAYANAN DATA BKPSDM**

Tanggal Survei : Jam Survei  08.00 –

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  SWASTA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pajak

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode huruf sesuai jabatan)**

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*)   4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayananKonsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	   4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data,dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	   4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis . a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	   4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	   4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	   4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan	

	keramahan.	
	a. Sangatsopan dan ramah	4
	b. Sopan dan ramah	3
	c. Kurang Sopan dan Kurang ramah	2
	d. Tidak sopan dan tidak ramah	1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)	
	a. Sangat baik/sangat nyaman	4
	b. Baik / nyaman	3
	c. Kurang baik/kurang nyaman	2
	d. Tidak baik/tidak nyaman	1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll)dari pengguna layanan.	
	a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik	4
	b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal	3
	c. Ada tetapi tidak dikelola	2
	d. Tidak ada	1