

LAPORAN
SURVEY INDEKS
KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I
TAHUN 2023



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA MAGELANG
2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil pengukuran SKM ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.



Yogyakarta, Juli 2023

Direktur,

Dr. Bambang Sudarmanto, S.Pt., MP

NIP. 196705091996031002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Daftar Tabel	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Pengertian Umum	5
1.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	6
1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan	7
1.6 Manfaat	8
1.7 Hasil yang ingin dicapai	9
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup	10
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	10
2.2.1 Persiapan	10
2.2.2 Pengumpulan data	12
2.2.3 Pengolahan data dan analisis data	12
2.2.4 Penyusunan laporan	13
BAB III HASIL PENGUKURAN	
3.1 SKM Penelitian Perguruan Tinggi	14
3.2 SKM Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi.....	15
3.3 SKM Penerimaan Peserta Didik	16
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN	
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Tindak Lanjut Perbaikan	20

BAB V PENUTUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	17
Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan	17
Tabel 3. Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023	18

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan

dengan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

- pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
 6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
 8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Unsur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 dan dituangkan dalam Permentan Nomor 19 Tahun 2018 tentang pengukuran SKM lingkup UKPP Kementan yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *relevan*, *valid*, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. Biaya atau tarif penyelesaian, yaitu berupa biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu berupa sikap peugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Prasarana dan sarana, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

- kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dan sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Polbangtan Yoma.
 5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.6 Manfaat

Penyusunan Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.

1.7 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

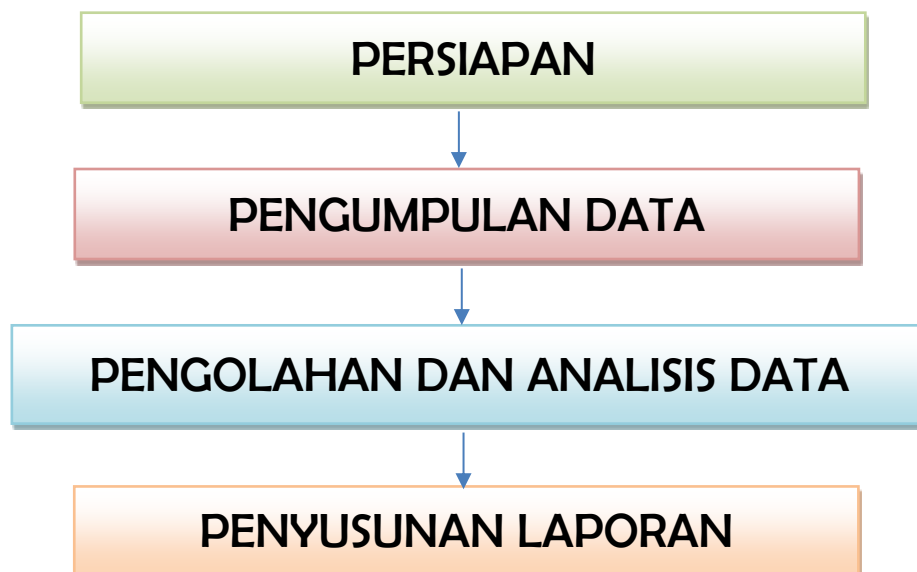
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada pelayanan kepada stake holder di Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang pada Semester 1 Tahun 2023 dengan **1.267 responden** yang menjadi pelanggan/stake holder di Polbangtan Yoma.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Penyiapan Bahan
 - i. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan

masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

ii. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

iii. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

- 1 Diberi nilai persepsi 1 (tidak mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2 Diberi nilai persepsi 2 (kurang mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses belum efektif.

- 3 Diberi nilai persepsi 3 (mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4 Diberi nilai persepsi 4 (sangat mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

a) Kriteria Responden

Kriteria untuk pemohon Survey Kepuasan Masyarakat adalah mahasiswa Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.

b) Metode Pemilihan Responden

Responden semua mahasiswa Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur melalui SKM *on line*. Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Setelah pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang, dilakukan pengukuran SKM tentang Penerimaan Peserta Didik dan Vokasi;
2. Setelah Pelaksanaan/pelayanan KRS dan KHS Mahasiswa dilakukan pengukuran SKM tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi;
3. Pengukuran Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dilakukan oleh Mahasiswa Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang yang telah melaksanakan/selesai kegiatan MBKM dan Pegawai Polbangtan yang telah melaksanakan kegiatan Pengabdian Masyarakat;

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional dan Permentan Nomor 19 tahun 2018

tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Semester I Tahun 2023 telah dilaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 1.267 responden.

3.1 SKM Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



n=251

$$\text{SCORE GABUNGAN} = 30,71/9 = 3,41$$

$$3,41/4 = 85,29\% = \text{B}$$

3.2. SKM Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi

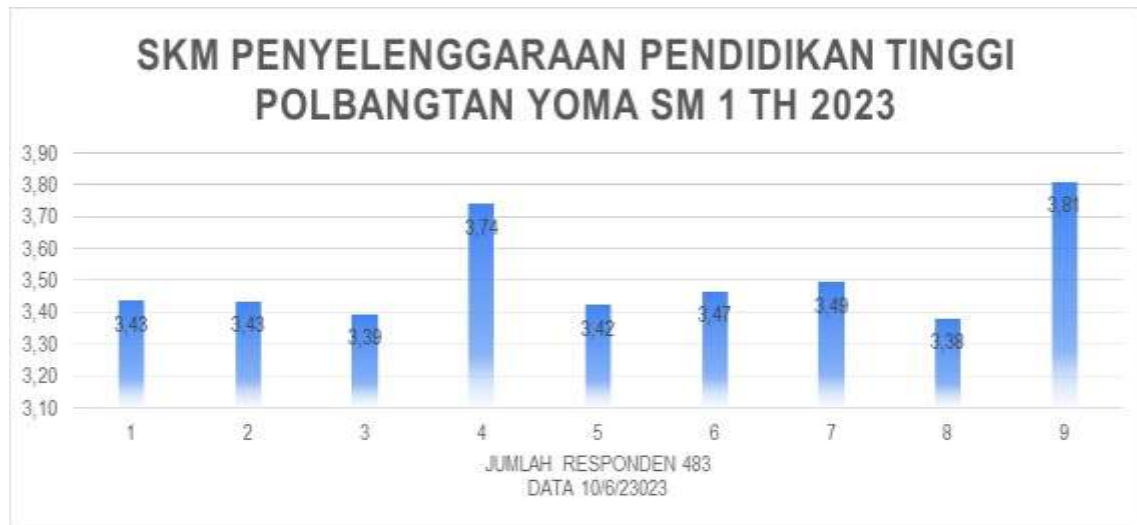


n=533

SCORE GABUNGAN = $31,45/9 = 3,49$

$3,49/4 = 87,35\% = B$

3.3 SKM Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi



n = 483

$$\text{SCORE GABUNGAN} = 31,57/9 = 3,51$$

$$3,51/4 = 87,70\% = \text{B}$$

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dan Permentan Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,31	B	Baik
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1.00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Berdasarkan hasil SKM *on line* tersebut adalah sebagai berikut:

SKM Semester I Tahun 2023

- a. Jumlah responden : 1.267 responden
- b. Nilai IKM : 86,78
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : Baik



86,78%

Kriteria :

Baik

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2
 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023
 Nilai Rata-rata per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Persyaratan	3,39
2	Prosedur	3,39
3	Waktu Pelayanan	3,35
4	Biaya/tarif	3,71
5	Produk layanan	3,38
6	Kompetensi pelaksana	3,42
7	Perilaku pelaksana	3,46
8	Sarana dan Prasarana	3,36
9	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	3,78

Dari hasil penilaian SKM per unsur menunjukkan pelayanan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan pengguna layanan memperlihatkan pelayanan yang paling baik, sedangkan pelayanan mengenai waktu pelayanan dinilai belum baik. Penyebab dan alasan dari unsur layanan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3
 Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023

UPT	Tertinggi		Terendah	
Polbangtan YoMa	U9/3,78	Telah memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelayanan pengaduan lebih cepat dan nyaman dirasakan oleh pengguna jasa.	U3/3,35	Tidak berkomunikasi dengan baik, terkait dengan waktu pelayanan dan persyaratan layanan. Sehingga stakeholder beranggapan pelayanan lambat/tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan statistik mutu hasil pengukuran SKM Semester I Tahun 2023 menunjukkan bahwa penilaian pelayanan Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang kepada mahasiswa pada umumnya dinilai baik.

Jumlah responden yang telah mengisi kuisioner SKM Semester I Tahun 2023 adalah sebanyak 1.267 orang, yang terdiri dari 491 orang laki-laki dan 776 orang perempuan.

Tabel 3
Jumlah Responden Berdasar Jenis Kelamin

No	Uraian Pengukuran	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	SKM Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	91	160
2	SKM Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi	210	323
3	SKM Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi	190	293
JUMLAH		491	776
JUMLAH TOTAL RESPONDEN		1.267	

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

4.1 KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengukuran diperoleh hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan terhadap pelayanan di Politeknik Pembangunan Pertanian Yogyakarta Magelang Semester I Tahun 2023 yang rendah adalah pada unsur nomor 3 "Waktu Pelayanan".

4.2 TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Tindak lanjut dilakukan pada semua unsur-unsur SKM semester I Tahun 2023. Karena penerapan SKM telah menggunakan instrumen dengan 9 indikator penilaian dan semua indikator setelah dibandingkan menunjukkan adanya dinamika, maka perlu melanjutkan evaluasi terkait SKM Semester I Tahun 2023. Sementara itu untuk keperluan perbaikan unsur SKM, maka dipilih unsur dengan nilai terendah sebagai sasaran perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan/U3.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut perlu diperhatikan keterkaitan waktu tunggu dan waktu proses. Untuk itu tindak lanjut yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi hambatan, dengan dilakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi hambatan atau penyebab akar yang menghambat kecepatan pelayanan. Mungkin ada masalah dengan alur kerja, kurangnya sumber daya, proses yang tidak efisien, atau komunikasi yang tidak efektif. Dengan mengidentifikasi hambatan ini, akan fokus pada area yang memerlukan perbaikan.
- b. Rancang ulang proses, dengan melakukan evaluasi proses pelayanan yang ada dan cari cara untuk mempercepatnya. Pertimbangkan untuk menghilangkan langkah-langkah yang tidak perlu, mengotomatisasi tugas-tugas rutin, atau memperpendek waktu tunggu antara langkah-langkah yang berbeda.
- c. Optimalisasi aliran kerja, dengan memperhatikan aliran kerja secara keseluruhan, termasuk bagaimana informasi, barang, atau layanan bergerak melalui sistem. Perbaiki koordinasi dan kolaborasi antara departemen atau tim yang terlibat dalam pelayanan. Pastikan ada

- mekanisme yang jelas untuk berbagi informasi dan mengurangi hambatan antara berbagai unit atau individu yang terlibat.
- d. Penugasan sumber daya yang tepat, dengan memastikan bahwa telah memiliki jumlah dan jenis sumber daya yang tepat untuk memenuhi permintaan pelayanan. Evaluasi beban kerja dan alokasikan sumber daya dengan bijak. Ini mungkin melibatkan penambahan personel, pelatihan tambahan, atau pengaturan ulang tugas dan tanggung jawab.
 - e. Terapkan teknologi yang tepat, dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi atau sistem otomatisasi yang dapat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan. Misalnya, menerapkan sistem manajemen antrian elektronik, pembayaran secara *online*, atau *chatbot* untuk merespons pertanyaan pelanggan secara instan. Automatisasi tugas-tugas rutin juga dapat membantu mengurangi waktu yang dihabiskan untuk tugas administratif.
 - f. Lakukan pelatihan dan pengembangan, dengan memastikan para karyawan/staf memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien. Berikan pelatihan yang relevan, baik dalam hal keterampilan teknis maupun soft skill, seperti manajemen waktu, komunikasi efektif, dan penyelesaian masalah.
 - g. Terlibat dengan stakeholder, dengan mendapatkan umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan. Jadikan pelanggan sebagai sumber informasi berharga untuk memahami bagaimana meningkatkan kecepatan pelayanan. Pertimbangkan untuk memperkenalkan metode *self-service* atau sistem reservasi *online* untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan layanan.

BAB V PENUTUP

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat kinerja/mutu kinerja pelayanan, atas respon masyarakat atau penerima layanan atas pelayanan yang telah diterima pada unit kerja masing-masing sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat di lingkungan unit kerja masing-masing.

Hasil pengukuran nilai SKM pada Semester I Tahun 2023 sebesar 86,78 ekuivalen nilai interval klasifikasi kualitas pelayanan publik adalah **B (Baik)**.

LAMPIRAN

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan								
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
6/9/2023 14:25:18	yumnadwisepiani@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:24	tifa1234111@gmail.com	2,00	22	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:26	nurainizalfa12@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:25:36	icoehan07@gmail.com	1,00	30	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:25:47	andikatimur8@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:51	sabrinanilasarii@gmail.com	2,00	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:03	vandaalda54@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:26:06	dimasaji1169@gmail.com	1,00	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:26:07	frintia123@gmail.com	2,00	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:10	dhelaafarahmawati@gmail.com	2,00	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:26:22	sasamaheisa17@gmail.com	2,00	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:23	lilisadimustika23@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	4	4	4	3	3	3	4
6/9/2023 14:26:54	andiinberliana655@gmail.com	2,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:58	amaliaacahyaa@gmail.com	2,00	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:27:53	deradewi74@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:28:18	latifhuda600@gmail.com	1,00	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:28:53	rikameilani828@gmail.com	2,00	21	3	6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
6/9/2023 14:29:17	wazaenukhoeni160103@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:30:04	sabitsaputra4221@gmail.com	1,00	21	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	2
6/9/2023 14:30:36	gentachania@gmail.com	2,00	19	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:31:05	mamadi2630@gmail.com	2,00	23	5	6	3	2	2	4	3	3	3	2	2
6/9/2023 14:31:26	alibrahmat009@gmail.com	1,00	22	3	6	4	3	4	3	3	4	3	2	4
6/9/2023 14:32:03	maryam.sti0203@gmail.com	2,00	21	3	6	4	3	3	4	4	4	3	3	4
6/9/2023 14:32:39	cahyopumomo7610@gmail.com	1,00	22	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:33:20	vidyaanindya@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:34:04	muhammadadelinnazh@gmail.com	1,00	22	3	6	4	3	4	4	3	4	4	3	4
6/9/2023 14:34:24	nimaturrh12@gmail.com	2,00	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:36:39	anutammm@gmail.com	2,00	22	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:38:11	hidayatlahfahz300404@gmail.com	1,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:39:23	rafifahudin@gmail.com	1,00	19	3	6	3	2	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:40:16	maratussolikh500@gmail.com	2,00	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:42:47	prasastilintangwengi@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:43:45	arikrisdianor@gmail.com	1,00	18	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:44:04	panggilajalakhah@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:44:06	dianatrisna07@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6/9/2023 14:44:25	humairohaisyah77@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:45:20	digitalfarming1991@gmail.com	1,00	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:47:05	nyanindrasukma1234@gmail.com	1,00	24	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
6/9/2023 14:49:52	ayuniambarwati86@gmail.com	2,00	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:52:00	yahyahadihartono@gmail.com	1,00	19	3	6	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6/9/2023 14:53:08	faridzmiiftah0240@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:53:51	rizkianisa55@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:54:09	dwbayu104@gmail.com	1,00	23	3	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3
6/9/2023 14:55:02	hუსnulyafida7605@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:55:25	yanicarlos13@gmail.com	2,00	18	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:57:42	ulyanasaadah@gmail.com	2,00	19	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3
6/9/2023 15:00:44	rifan5963@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 15:00:52	dityawahyuiyksanto@gmail.com	1,00	21	3	6	3	4	3	4	3	4	3	4	4
6/9/2023 15:06:19	qsetiawan1123@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:08:00	natasyaulla@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:08:15	firdausnanda624@gmail.com	1,00	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 15:11:14	adelaelin017c@gmail.com	2,00	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 15:12:33	adelaelin017c@gmail.com	2,00	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 15:15:24	dickymustofa21@gmail.com	1,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:16:31	sabiluyusra.new18@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:16:37	elittaaulia22@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:21:09	anitasariatina8@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:21:41	petranaristawep@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	4	4	4	3	3	4
6/9/2023 15:24:47	annisawirdiana@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 15:26:39	reginasekar856@gmail.com	2,00	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 15:27:33	aguswiji004@gmail.com	1,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6/9/2023 15:28:09	novikadwi1011@gmail.com	2,00	21	3	6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 15:29:12	ponsianushiqau10@gmail.com	1,00	19	3	6	4	4	4	4	3	4	3	3	4
6/9/2023 15:35:58	amaranuraini13@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:40:45	maullalf@gmail.com	2,00	22	3	6	4	4	2	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 15:43:24	putriandita2001@gmail.com	2,00	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan									
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
6/10/2023 4:55:47	sintyadewi928@gmail.com	2,00	18	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/10/2023 6:10:22	stzlhahasan05@gmail.com	2,00	18	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/10/2023 6:14:17	orizadwimariyant28@gmail.com	2,00	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/10/2023 7:28:11	deborayu86@gmail.com	2,00	22	3	6	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
6/10/2023 9:03:55	rizkydevanda77@gmail.com	1,00	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/10/2023 9:45:24	lizza_nirhalijah@gmail.com	2,00	21	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6/10/2023 11:16:01	ivanaayu09@gmail.com	2,00	19	3	6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
JUMLAH						1.819	1.819	1.790	1.994	1.822	1.832	1.852	1.808	2.025	
Rata-rata						3,41	3,41	3,36	3,74	3,42	3,44	3,47	3,39	3,80	

Keterangan: Jumlah Responden Laki-laki 210 orang
 Jumlah Responden Perempuan 323 orang
 Total Responden 533 orang

Jumlah Rata-rata	31,45
Nilai Interval SKM	3,49
Mutu Pelayanan	B

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan									
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
4/10/2023 11:08:33	istandietarpp@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4/10/2023 11:08:35	sitianurulkrmh@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:08:38	pradnyasuan28@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:08:42	rachelamandanathaniela@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:09:04	itanurfawa2001@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:09:14	kusy.gem@gmail.com	1	18	3	6	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3
4/10/2023 11:09:43	aliccasa.rs@gmail.com	2	21	3	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:10:04	keziamande@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:10:26	iniadellita@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:10:41	jayasantosafarm@gmail.com	1	20	3	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:11:02	alfiralatifah.a@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:11:31	nkastria8@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:11:33	dewanganandafirmansyah61@gmail.com	1	19	3	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:11:52	gintokorbafo@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:11:54	saifuddinzuhr0606@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:12:15	rhinoceros019@gmail.com	1	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:12:55	zahrakhafidhoh123@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:12:58	larasnurrahma99@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:13:36	inovafitryan53@gmail.com	2	20	3	6	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4/10/2023 11:13:39	alifiamsqa08@gmail.com	2	21	3	6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4/10/2023 11:13:41	dwimif22@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:13:53	its.dianchndrsss@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4/10/2023 11:14:03	ichtizamfara01@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:14:09	megakartika601@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:14:31	aayudya21@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:16:05	tarituronngo22@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:16:14	nisauswatinhasanah88@gmail.com	2	20	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:16:19	ahmadandery@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:16:26	mhmmdyusufarifin23@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:16:48	anshorisyaufulah18@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4/10/2023 11:16:49	bellayuliana64883@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:17:02	muhammadericfazurrahman@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:17:04	dandykaa17@gmail.com	1	21	3	6	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2
4/10/2023 11:17:08	hengkykumiadi41@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:17:13	viohes15@gmail.com	2	22	3	6	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4/10/2023 11:17:44	arifinzuliant@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:17:56	ningrumtiara9@gmail.com	2	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:18:05	devifebriani90@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4/10/2023 11:18:45	dianagnesyuliana@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:18:50	zahasasmawati@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:19:00	nurulfajarsulistiwati@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 11:19:16	sellaamanda101@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:19:18	mp160903@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:19:42	dandykaa17@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
4/10/2023 11:20:20	saryatingb@gmail.com	1	20	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:20:45	fitriarani5@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:21:06	iqbalmunzir1november@gmail.com	1	21	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:21:48	lisaapniliamanurung8@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:22:22	lutfanjuliansyah789@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:22:31	faqhifardian625@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:22:37	aurhaarasid@gmail.com	1	19	3	6	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
4/10/2023 11:23:10	hasnanurullatifah2@gmail.com	2	19	3	6	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4/10/2023 11:23:46	solehmaulana081@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:24:18	putriyuliana03372@gmail.com	2	19	3	6	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3
4/10/2023 11:24:39	ednandilla1@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:24:52	ainalfitrikhairunnisa@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:25:21	d.mandaa812@gmail.com	2	19	3	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:25:43	zhdynz99@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:25:44	ibnuk586@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:25:53	maulinaanath@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 11:26:42	iohadk@gmail.cok	1	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 11:27:17	meillasandra85@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan										
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengguna layanan.		
4/10/2023 12:28:28	fahmidzikri96@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:29:10	yastt87@gmail.com	2	20	3	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:30:03	fahzeriansaputra14@gmail.com	1	20	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4/10/2023 12:30:12	naufalkamal894@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:30:50	khabilalh@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:31:44	arifitriyana9@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:33:03	nabilaauliani609@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:33:29	jundam019@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 12:33:29	syahida.dachoral@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:34:46	putridiannn913@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 12:36:33	syerisitiramadhani01@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:37:21	faridredha24@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:37:46	rofiift@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 12:37:57	085747384dyh@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:39:16	lintangparamita77@gmail.com	2	19	3	6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:41:06	andiainunamadani@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:41:57	alifantarksa26@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:43:19	trifarkhan02@gmail.com	1	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:47:56	glangqbal986@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 12:50:31	makrupbaikhati@gmail.com	1	18	3	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 12:51:26	fikiabdurrohman2003@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 12:58:43	nurh08228@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 13:02:46	jippspong@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 13:09:18	latifalian31@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 13:09:56	safiraadella369@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 13:12:49	ermaauliya@gmail.com	2	18	3	6	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
4/10/2023 13:14:21	dindadivani23@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 13:16:19	muhfajar268@gmail.com	1	22	3	6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 13:23:58	dinapramudiyani12@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 13:26:17	wulandariput611@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 13:31:49	mi0821780@gmail.com	1	20	3	6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
4/10/2023 13:42:45	ugisetivani484@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 13:56:53	rivansofyan1998@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 13:59:39	veriaariyanti@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 14:05:14	shafarahalma6@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 14:07:07	elmayuli37@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 14:30:31	junirahayuf02@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 14:37:51	regitasepta1234@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4/10/2023 14:39:48	fikriiman65@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 14:49:25	vianasaya@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 15:00:10	rizal21fatur@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 15:04:13	alfiannurabdurrahman@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 15:05:22	verragraviciasetiayani@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4/10/2023 15:33:31	muhammadlouise02@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 15:38:34	nanangyudhiarifianto69@gmail.com	1	22	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 15:43:41	nugrahenimuslikhatun28@gmail.com	2	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 15:45:25	maratussilah082@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 16:30:49	huwandirashelmaharani@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:32:39	rathpurnama1803@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 16:35:52	isyahputri@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:43:47	fmsiscangell@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 16:46:01	hammadzayyan45@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:49:01	dinarayuardiana17@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 16:51:34	novelysaaputri@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:52:31	shaniyusuzana29@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:53:36	nelsonabtry@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 16:58:58	fajarderico03903@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 16:59:52	mulyadigayo2003@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4/10/2023 17:01:17	hanifahfeyani14@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4/10/2023 17:04:28	nrahmawati0902@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 17:12:20	putrierosyida@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2023 17:13:17	setiawanangg1815@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan								
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengguna layanan.
6/5/2023 15:51:08	luqman9h@gmail.com	1	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 16:01:22	ibnuk586@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	3	3	4	3
6/5/2023 16:01:42	elmayuli37@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 16:06:43	junirahayuf02@gmail.com	2	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 16:10:59	ibrahimsoleh451@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6/5/2023 16:12:11	arlinae0422@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 16:16:52	nurulmutmainah023@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 16:21:55	shaniayusuzana29@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/5/2023 16:35:33	dianpratiwi0905@gmail.com	2	21	3	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 17:59:50	narulita107@gmail.com	2	20	3	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
6/5/2023 18:10:54	retnoh407@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 18:32:34	liyaanm18@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 18:46:08	maulinaanath@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/5/2023 18:52:13	dicky.setiawan2002.ds@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 18:57:10	nadyaayu227@gmail.com	2	20	3	6	3	3	2	4	2	2	3	4	3
6/5/2023 19:01:31	laili.maghtiroh48@gmail.com	2	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 19:02:29	kakashosa22@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 19:03:18	ugisetiyan1484@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/5/2023 19:21:16	nurelisa89@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 19:37:04	ardchiefirmsyah80@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 20:15:33	fikiabdurroh1203@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 21:21:34	izzatulchick@gmail.com	2	21	3	6	3	4	3	4	4	3	4	4	4
6/5/2023 21:38:34	vahriamrullah@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/5/2023 22:29:53	vianasaya@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/6/2023 6:33:00	adelivirgina25@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/6/2023 7:28:15	ahmadsulh174@gmail.com	1	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/6/2023 9:18:37	alifvianakstanti@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/6/2023 14:09:38	dinipramudiyanti109@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/7/2023 17:03:05	its.dianchrssss@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:23:13	nadafaa244@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:23:42	iqbalmahib51@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:24:11	aprintantaprima2104@gmail.com	1	19	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:24:12	sultanhtan@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:24:18	azhaaulia01@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:24:34	wajayariyan025@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:24:42	andianyusti@gmail.com	1	21	3	6	4	3	4	4	4	3	4	4	4
6/9/2023 14:24:47	azizahkhasanah02@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:27	ferryrahmat07@gmail.com	1	21	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:25:28	aniirmafiyani@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:31	Aviadrezgiano1@gmail.com	1	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:25:31	figoarief07@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:25:59	muhammadgustaman7@gmail.com	1	19	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:01	adeliasalma212@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:09	azizahkhorul09@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:12	icoehan07@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:26:36	anisachintami22@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:26:40	andikatimur8@gmail.com	1	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:42	tifa1234111@gmail.com	2	22	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6/9/2023 14:26:46	sabrinanilasari@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:26:56	nurainizalfa12@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:26:56	firmanrs02@gmail.com	1	23	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:27:10	dimasaji1169@gmail.com	1	22	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:27:19	lilisadimustika23@gmail.com	2	19	3	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 14:27:22	herawatiinda576@gmail.com	2	21	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:27:36	vandaalda54@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 14:27:53	frintia123@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:27:59	yumnadwiseptiani@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:28:22	andiinberliana655@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:28:27	dhelaafarahmawati@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:28:37	amaliaacahyaa@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 14:29:04	latifhuda600@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 14:29:27	sasamahesa17@gmail.com	2	19	3	6	3	3	4	4	3	4	3	3	4

Timestamp	Email address	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan								
						1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit ini.	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini.	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
6/9/2023 18:54:46	rahmaseptianin090901@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 18:56:19	rozaanwidanti@gmial.com	2	23	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	4
6/9/2023 21:33:42	rismasandy1@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:39:38	arfianfaqih36@gmail.com	1	18	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6/9/2023 21:41:10	dahlwisiregar@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6/9/2023 21:42:15	vikaamalia1108@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:42:48	naufalrifkiantoxccp76@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6/9/2023 21:45:07	anasfaulinas@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:45:35	emalinyaal0923@gmail.com	2	18	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	4
6/9/2023 21:45:37	fannysn75@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:45:51	renasanya45@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:45:55	fidoskak17@gmail.com	1	20	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:46:16	glangdzanin@gmail.com	1	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:46:20	darana26widya@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:46:29	f46449420@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 21:46:34	marsel85223@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:46:35	shintazulfar10@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6/9/2023 21:46:43	ristaayu757@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:46:56	aisnurha03@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 21:47:07	devirahmaw6@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	2
6/9/2023 21:47:09	bintangakbarpalinja212@gmail.com	1	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:47:40	bagusnzki6859@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:47:56	saufiaulia25@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6/9/2023 21:48:24	userkusuma20@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:49:00	nutthumbs@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:50:04	retnosnihandayani35@gmail.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:50:07	rahmansyahbobby555@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:54:19	hakimmuhammadluqman9@gmail.com	1	19	3	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
6/9/2023 21:55:38	andinisilvia575@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 21:56:38	hafidwiaryanto@gmail.com	1	19	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6/9/2023 21:57:42	ummulmujaqid04@gmail.com	2	18	3	6	3	3	2	3	2	3	3	2	3
6/9/2023 21:58:20	klaudiasindy@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6/9/2023 21:58:27	elitaaulia22@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 21:58:31	chintiyazr@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 22:00:12	shaniakusumaa29@gmail.com	2	20	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 22:03:22	ifanazahra2704@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/9/2023 22:14:00	anassamsung043@gmail.com	1	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 22:15:42	wafiqnurabian@gmail.com	1	19	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 22:18:41	erdooktaviano@gmail.com	1	18	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/9/2023 22:25:11	asfirufatma@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6/9/2023 22:28:58	liantrcinta1@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/9/2023 22:46:02	inas.f@gmail.com	2	20	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/10/2023 0:04:46	ushwakhasanah20@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6/10/2023 4:43:01	amanda.tria@icloud.com	2	19	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/10/2023 4:57:56	sintyadewi928@gmail.com	2	18	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6/10/2023 6:11:09	stzlhasan05@gmail.com	2	18	7	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/10/2023 6:15:25	orizadwimaranti28@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6/10/2023 7:31:03	deboraaayu86@gmail.com	2	22	3	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6/10/2023 9:04:49	rizkydevdanda77@gmail.com	1	20	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6/10/2023 9:47:55	lizza.nirhalijah@gmail.com	2	21	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/10/2023 11:17:14	ivanayyu09@gmail.com	2	19	3	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
JUMLAH						1.659	1.658	1.639	1.806	1.653	1.674	1.688	1.633	1.840
Rata-rata						3,43	3,43	3,39	3,74	3,42	3,47	3,49	3,38	3,81

Keterangan: Jumlah Responden Laki-laki 190 orang
 Jumlah Responden Perempuan 293 orang
 Total Responden 483 orang

Jumlah Rata-rata 31,57
 Nilai Interval SKM 3,51
 Mutu Pelayanan B