

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI SELATAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	2
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II	5
ANALISIS HASIL SKM	5
2.1. Analisis Responden.....	5
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3. Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4. Tren Nilai SKM.....	12
BAB III.....	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
3.1. Hasil SKM Sebelumnya dan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya	13
BAB IV KESIMPULAN.....	15
4.1. Kesimpulan.....	15
LAMPIRAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh KPU Kabupaten Tapanuli Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 13 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KPU Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Agustus 2025	43

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	15

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPU Kabupaten Tapanuli Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada KPU Kabupaten Tapanuli Selatan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 62 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan penghitungan sampel dari Krejcie and Morgan yang didasarkan pada teori estimasi proporsi dalam statistik inferensial.

$$n_0 = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2}$$

dengan :

p = dugaan proporsi (konservatif = 0.5)

z = nilai Z pada tingkat kepercayaan tertentu (95% -> 1.96)

e = margin of error (0.05-> 5%)

kemudian,

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p) \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

dengan,

p = duga

z = nilai Z pada tingkat kepercayaan tertentu (95% -> 1.96)

e = margin of error (0.05-> 5%)

Maka didapatkan jumlah sampel responden adalah 54 orang.

BAB II

ANALISIS HASIL SKM

2.1. Analisis Responden

Pelaksanaan survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada KPU Kabupaten Tapanuli Selatan terhadap pengguna layanan yang mendapatkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari KPU Kabupaten Tapanuli Selatan .

Adapun Data Responden pada form kuesioner survei secara mandiri Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri atas :

1. Nama Responden
2. Usia
3. Jenis Kelamin
4. Nomor HP / Email
5. Pendidikan
6. Pekerjaan

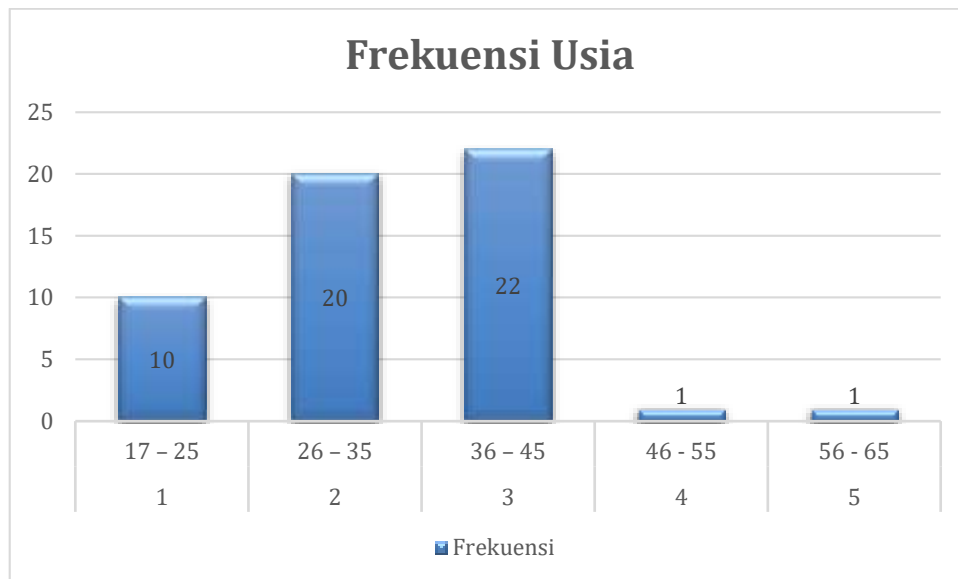
1. Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia responden pengguna layanan pada KPU Kabupaten Tapanuli Selatan mayoritas berada dalam kelompok usia 36-45 tahun dengan prosentase 40.74 %.

No	Rentang Usia	Frekuensi	%
1	17 – 25	10	18.52 %
2	26 – 35	20	37.04%
3	36 – 45	22	40.74%
4	46 - 55	1	1.85%
5	56 - 65	1	1.85%
Jumlah		54	100%

Tabel 2. Rentang Usia Responden

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut



Grafik 1. Rentang Usia Responden

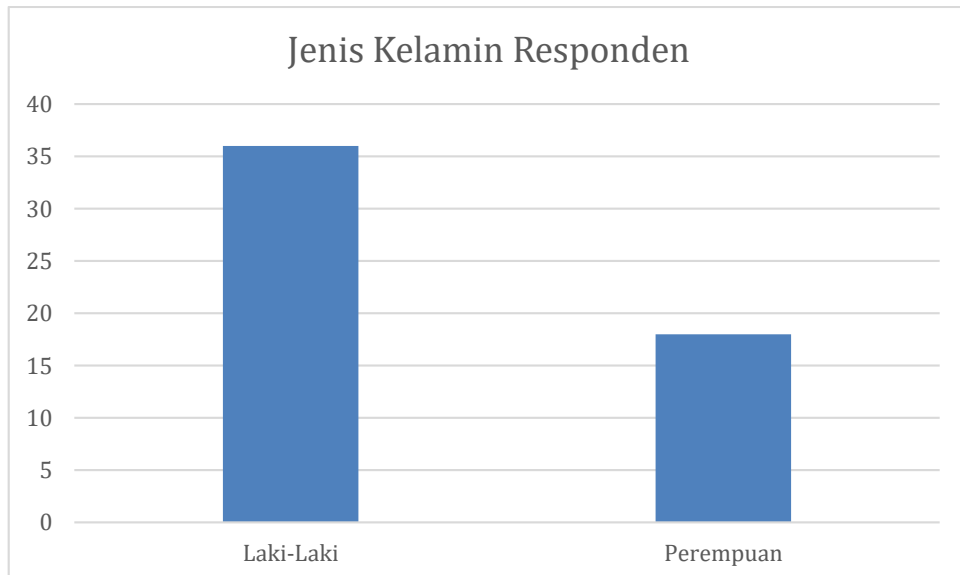
2. Jenis Kelamin

Dari hasil survey yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa total pengguna layanan yang mengisi survei sebanyak 54 responden, dimana pengguna layanan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 36 orang atau 66.67 % dan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 18 orang atau 33.33 %.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki laki	36	66.67%
2.	Perempuan	18	33.33%
Jumlah		54	100%

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut



Grafik 2. Jenis Kelamin Responden.

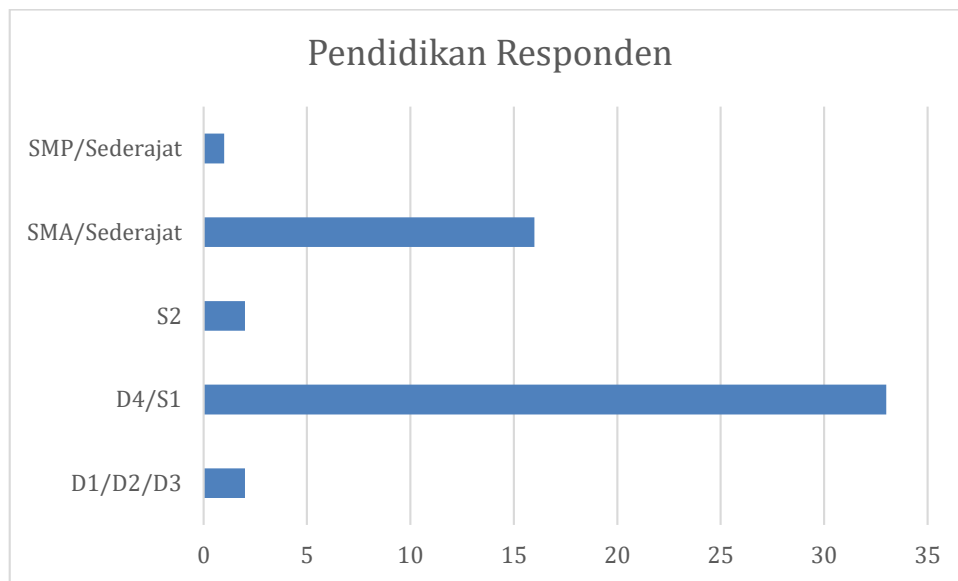
3. Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang Pendidikan responden mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 33 orang atau 61.11%, SMP/Sederajat sebanyak 1 orang atau 1.85%, SMA/ sederajat sebanyak 16 orang atau 29.63%, Diploma sebanyak 2 orang atau 3.70%, dan S2 sebanyak 2 orang atau 3.70%.

No	Jenis Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SMP / Sederajat	1	1.85%
2.	SMA / Sederajat	16	29.63%
3.	D1 / D2 / D3	2	3.70%
4.	D4 / S1	33	61.11%
5.	S2	2	3.70%
Jumlah		54	100%

Tabel 4. Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut



Grafik 3. Pendidikan Responden

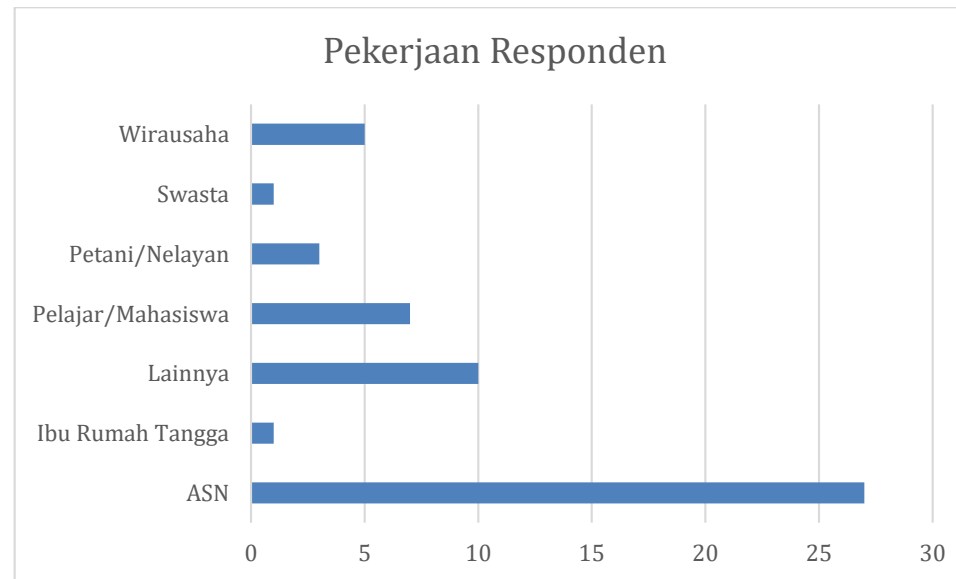
4. Pekerjaan

Dari sisi jenis pekerjaan, dapat dilihat bahwa responden pengguna layanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan mayoritas bekerja sebagai ASN yakni berjumlah 27 orang atau 50%, Lainnya sebanyak 18.52%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 7 orang atau 12.96%, Petani/Nelayan sebanyak 3 orang atau 5.56%, Wirausaha sebanyak 5 orang atau 9,26%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 1 orang atau 1.85% dan Swasta sebanyak 1 orang atau 1.85%.

No	Pekerjaan Responden	Frekuensi	%
1.	ASN	27	50.00%
2.	Lainnya	10	18.52%
3.	Pelajar / Mahasiswa	7	12.96%
4.	Petani / Nelayan	3	5.56%
5.	Wirausaha	5	9.26%
6.	Ibu Rumah Tangga	1	1.85%
7.	Swasta	1	1.85%
Jumlah		54	100%

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut



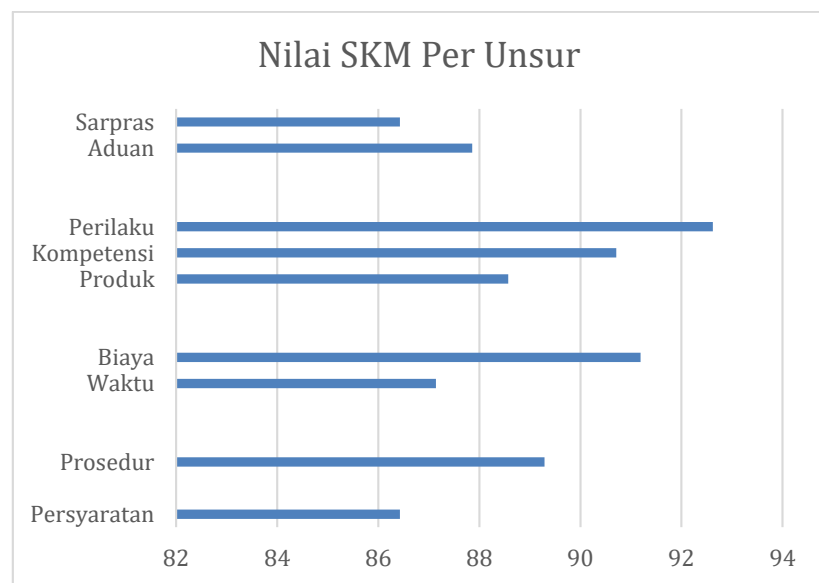
Grafik 4. Pekerjaan Responden

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No,	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Konsultasi dan Koordinasi	54	88,89	88,73	84,72	98,15	88,43	89,81	89,59	89,81	89,15	89,70
2	Data dan Informasi	54	88,89	88,73	84,72	98,15	88,43	89,81	89,59	89,81	89,15	89,70

3	Pengaduan Pelayanan Publik	54	88,89	88,73	84,72	98,15	88,43	89,81	89,59	89,81	89,15	89,70
Rerata IKM Per Unsur			88,89	88,73	84,72	98,15	88,43	89,81	89,59	89,81	89,15	89,70
IKM Unit Layanan			89.70									
Mutu Unit Layanan			A									

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025



Grafik 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3. Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih ditingkatkan. Persyaratan dan sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 86,43.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan sarana dan prasarana yang dimiliki agar dapat ditingkatkan.

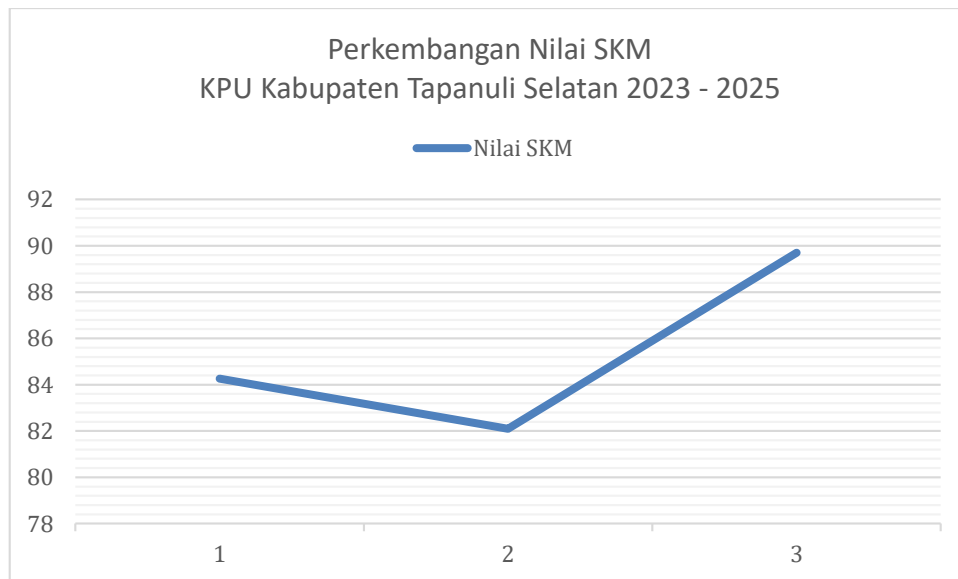
Atas dasar temuan tersebut, KPU Kabupaten Tapanuli Selatan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan penggunaan sarana dan prasarana yang dimiliki agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Meningkatkan efisiensi pelayanan dan persyaratan untuk mempermudah akses masyarakat.	TW IV	Sub bagian Perencanaan, Data dan Informasi
2	Sarana Prasarana	Meningkatkan pemanfaatan sarana prasarana yang tersedia	TW IV	Sub bagian Keuangan, Umum dan Logistik

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut SKM

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut.



Berdasarkan table di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KPU Kabupaten Tapanuli Selatan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja layanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

3.1. Hasil SKM Sebelumnya dan Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Konversi	Mutu
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,29	82,22	B
2	Waktu penyelesaian	3,29	82,22	B
3	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,27	81,67	B
4	Kompetensi pelaksana	3,11	77,78	B
5	Perilaku pelaksana	3,22	80,56	B
6	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	78,89	B
7	Biaya/tarif yang dikeluarkan	3,91	97,78	A
8	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,11	77,78	B
9	Sarana dan prasarana	3,20	80	B
TOTAL		3,20	82,10	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Meningkatkan efisiensi pelayanan dan persyaratan untuk mempermudah akses masyarakat.	Sudah	KPU Kabupaten Tapanuli Selatan telah meninjau ulang dan menyederhanakan alur pelayanan publik, khususnya dalam layanan	

			informasi. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan mempercepat proses pelayanan.	
2	Meningkatkan pemanfaatan sarana prasarana yang tersedia	Sudah	KPU Kabupaten Tapanuli Selatan melakukan pendataan dan evaluasi ulang terhadap seluruh aset dan fasilitas kantor, seperti ruang rapat, peralatan teknologi informasi, kendaraan operasional, dan perlengkapan logistik pemilu, guna memastikan semua dapat dimanfaatkan secara maksimal.	 

BAB IV KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 62 orang mengisi SKM pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik Komisi Pemilihan Umum, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 89.70. Meskipun demikian, nilai SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan sarana prasarana. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan mengalami peningkatan nilai sebanyak 7.60.

Sipirok, 11 September 2025

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM

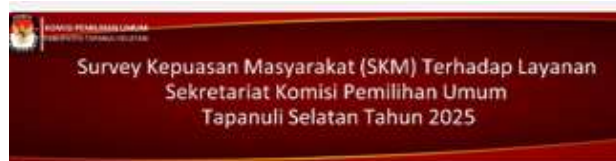
KABUPATEN TAPANULI SELATAN



RISKI HASTUTI RITONGA

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat memberikan Pelayanan terhadap Layanan yang kami berikan



Email / No.HP / WA *

Your answer



Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Selatan memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat memberikan Pelayanan terhadap Layanan yang kami berikan

Berikan jawaban/penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang Pelayanan di Kantor KPU Kabupaten Tapanuli Selatan

1. Bagaimana Pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu/Saudara

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan atas kebutuhan Bapak/Ibu/Saudara

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

6. Tingkat kesigapan petugas pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu/Saudara

- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

7. Tingkat tanggungjawab petugas yang memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu/Saudara

- ☐ Tidak Bertanggungjawab
- ☐ Kurang Bertanggungjawab
- ☐ Bertanggungjawab
- ☐ Sangat Bertanggungjawab

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan ?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

2. Nilai SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist
	Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpras	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Benar
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Benar
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Benar
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Benar
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Benar
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Benar
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	Benar
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Benar
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Benar
21	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Benar
22	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Benar
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Benar
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Benar
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		4	3	3	Salah
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Benar
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	Benar
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
40	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Benar
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	Benar
46	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Benar
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Benar
48	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Benar
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
50	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Benar
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		Salah
53	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar
54	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Benar
IKM OPP																	35.880

IKM Konversi OPP	89,7
Mutu Layanan	A

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto – Foto Pelaksanaan SKM)



