

PEMERINTAH KOTA BLITAR

LAPORAN

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(LAYANAN KESEKRETARIATAN)



DINAS PERHUBUNGAN KOTA BLITAR

TAHUN 2023

PEMERINTAH KOTA BLITAR

LAPORAN

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

(KESEKRETARIATAN)

DINAS PERHUBUNGAN KOTA BLITAR

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisor/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (para ASN di Lingkungan Dinas Perhubungan terhadap layanan kesekretariatan) tahun 2023 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Blitar, 15 Desember 2023

 CV KILAT GANESHA

Drs. SAIFUL RIFA'I, SH, M.Pd
Direktur

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Tujuan Penelitian	3

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Pendekatan.....	4
B. Metode.....	4
C. Populasi dan Sample	4
D. Penetapan Sampel.....	10
E. Tahapan Pelaksanaan	12
F. Teknik Analisis Data	13
G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	14
H. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	15
I. Tahapan Penyusunan Laporan Akhir	17

BAB III PAPARAN DATA

A. Profil Responden	18
B. Persepsi Responden	19

BAB IV ANALISIS DATA HASIL SURVEI

A. Nilai Rata rata Per Unsur	24
B. Nilai Rata-rata Tertimbang	29
C. Nilai IKM Unsur	30
D. Nilai IKM Satpol PP	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	32

Daftar Pustaka.....	33
---------------------	----

LAMPIRAN

Hasil Survei Dari E-Sukma.....	34
--------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Blitar sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dibidang perhubungan diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada Dinas Perhubungan Kota Blitar tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi Dinas Perhubungan Kota Blitar khususnya dan Pemerintah Kota Blitar pada umumnya. Oleh karena itu, perlunya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Dinas Perhubungan Kota Blitar.

Adapun salah satu strategi yang dilakukan pada triwulan ke empat Tahun 2023 ini, Pemerintah Kota Blitar menjalin komitmen dalam nota kesepahaman dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM (Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur). Komitmen pemanfaatan atas aplikasi SuKMa-e JATIM tersebut selanjutnya dilaksanakan oleh perangkat daerah yang ada di lingkungan Kota Blitar. Keunggulan aplikasi SuKMA-e JATIM ini bersifat *real time*,

dimana responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan dalam aplikasi tersebut akan secara otomatis tercatat/terekam dalam sistem *database* tersebut.

Kegiatan penjangkaran atas survei kepuasan masyarakat terhadap penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan setelah selesai pelayanan. Selanjutnya pengguna layanan (responden) ini diberikan pendampingan untuk melakukan akses melalui QR Code yang nantinya akan terhubung pada alamat *sukma.jatimprov.go.id* guna menjawab menjawab 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini didukung setiap Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Kota Blitar dengan memiliki petugas *admin* yang bertanggung jawab dalam operasional aplikasi SuKMa-e JATIM ini dan melaporkan secara berkala atas penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat tersebut. Sehingga akan diulas/di reviu atas pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM ini.

B. Tujuan

Untuk Mendeskripsikan bagaimana hasil indeks survei kepuasan masyarakat di

lingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar dengan pemanfaatan aplikasi SuKMA-e JATIM pada triwulan 4 (Oktober – Desember) 2023 ?

C. Manfaat

Diharapkan dengan pemanfaatan aplikasi SuKMa-e JATIM pada Dinas Perhubungan Kota Blitar akan semakin meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta terukurnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebagaimana amanah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pendekatan

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Blitar dalam melayani masyarakat yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* yang ada di dalam aplikasi Sukma-e, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

B. Metodologi

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode survey untuk memperoleh data yang ada di lapangan atau masyarakat secara langsung. Dalam metode survey, para peneliti akan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner ada di dalam aplikasi Sukma-e, sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dengan kata lain, metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memperoleh secara langsung dari sumber lapangan penelitian.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dll. Populasi dalam survei ini adalah semua ASN yang bekerja dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar tahun 2023

b. Sample

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Jenis Teknik Sampling

a. Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

i. Simple Random Sampling atau Sampel Acak Sederhana

Proses penarikan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan beberapa teknik:

1. Cara undian

Pengambilan sampel secara undian ialah dengan melakukan undian terhadap sampel. Berikut ini adalah langkah-langkahnya:

1. membuat daftar dari semua subjek, objek, kejadian, atau apapun yang akan diselidiki.
2. memberi kode angka pada setiap item yang akan diselidiki.
3. menuliskan kode tersebut pada kertas kecil.

4. menggulung setiap kertas tersebut.
5. memasukkan kertas yang sudah digulung tersebut ke dalam sebuah wadah.
6. mengocok atau menggoyang-goyang wadah tersebut.
7. mengambil satu per satu gulungan tersebut.

2. Cara ordinal

Cara ordinal adalah dengan memilih nomor genap atau ganjil atau kelipatan tertentu. Berikut ini adalah langkah-langkahnya:

1. membuat daftar yang berisi semua subjek, objek, kejadian, atau kelompok yang akan diselidiki lengkap dengan nomor urutnya.
2. mengambil nomor-nomor tertentu, misalnya nomor ganjil semua atau nomor genap semua.

3. Cara randomisasi dari tabel bilangan random

Dengan menggunakan cara ini, maka pemilihannya dibantu dengan menggunakan tabel bilangan random. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. membuat daftar nomor dan nama subjek.
2. membuat tabel yang berisi nomor subjek.
3. menjatuhkan barang (misalnya pensil atau uang logam) secara sembarang di atas tabel bilangan random yang sudah dibuat.

ii. Teknik sampling secara sistematis (*systematic sampling*)

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan

dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada setiap jarak interval tertentu. Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias.

iii. **Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat** (*[Stratified Sampling](#)*)

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dll. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

iv. **Teknik sampling secara kluster** (*[cluster sampling](#)*)

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin wilayahnya

luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

v. Teknik sampling Area

Sampling Area dipakai ketika peneliti dihadapkan pada situasi bahwa populasi penelitiannya tersebar di berbagai wilayah.

b. Non Random Sampling

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

i. *Purposive sampling* atau *judgmental sampling*

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sample yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

ii. *Snow-ball sampling* (penarikan sample secara bola salju)

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu

kesatuan unit yang banyak Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju.

iii. *Quota sampling (penarikan sample secara jatah).*

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quatum, maka jatah atau quatum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quatum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

iv. *Accidental sampling atau convenience sampling*

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan, metode ini tidak mempermasalahkan apakah sampel yg diambil mewakili populasi atau tidak, dan dalam metode ini dirancang untuk melihat fenomena di masyarakat secara

mudah.

2. Penetapan Sampel

Karena populasi atau pengguna layanan adalah semua ASN yang bekerja dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar tahun 2023. Maka teknik sampling tidak digunakan karena responden berasal dari seluruh populasi atau seluruh ASN yang bekerja dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar. Dengan menggunakan instrumen Elektronik Kepuasan Masyarakat (e-SUKMA), responden/semua ASN diminta untuk memasukkan jawaban survei dengan cara mengetikkan jawaban atau memberi klik pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:

a.Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b.Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c.Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d.Biaya/Tarif /Retribusi

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.

e. 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.

f.Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g.Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h.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).

i.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

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

3. Tahapan Pelaksanaan

Dalam menjalankan penggunaan aplikasi SuKMa-e JATIM di Dinas Perhubungan Kota Blitar, dilakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang mendapat layanan angkutan sekolah gratis selanjutnya disebut responden ini, setelah mendapatkan layanan utama akan didampingi para enumerator, responden di minta untuk mengisi aplikasi SuKMa-e JATIM, dengan menggunakan perangkat ponsel/*smartphone* yang dimiliki.
- b. Responden melakukan *scanning* atas QR Code untuk menuju link
sukma.jatimprov.go.id
- c. Responden mengisi jawaban atas 9 (sembilan) pertanyaan sampai dengan laman akhir *thank you* (terima kasih).
- d. Data isian akan tercatat pada sistem, selanjutnya secara otomatis akan diolah dan dianalisa menggunakan kaidah ilmiah untuk mendapatkan nilai IKM yang tersaji pada beranda aplikasi SuKMa-e JATIM.

4. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul di dalam aplikasi SUKMA_e di ambil dan analisis dengan teknik sbb:

- 1) Menghitung ***Jumlah Nilai per- unsur***

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

- 2) Menghitung ***nilai rata-rata per unsur*** dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- 3) Menghitung ***bobot nilai rata-rata tertimbang***, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

4) Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Nilai RRT

= NRR per unsur x Bobot nilai rata

– rata tertimbang (0,111)

5) Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai

25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang)

dias di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM = Σ NRR tertimbang x 25

Untuk mendapat hasil analisis yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window, versi 20.

Tabel Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

5. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan

dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Masyarakat dengan mutu D, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari

pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

- 2) Kepuasan Masyarakat dengan mutu C : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- 3) Kepuasan Masyarakat dengan mutu B : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- 4) Kepuasan Masyarakat dengan mutu A : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk.

6. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)..

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25$

b) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel Kinerja unit pelayanan)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

7. Tahapan Penyusunan Laporan Akhir

- 1) Tahapan penyusunan laporan akhir yaitu penyusunan buku Indek Kepuasan Masyarakat- ASN yang bekerja dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar yang didasarkan atas data hasil survey melalui perangkat/ aplikasi SUKMA-e.
- 2) Dalam pelaksanaan penyusunan buku Indeks Kepuasan Masyarakat -ASN yang bekerja dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar, konsultan berhak untuk meminta tanggapan dan informasi yang diperlukan dari PPK Dinas Perhubungan Kota Blitar sebagai Dinas pemberi jasa konsultansi.
- 3) Konsultan dalam melakukan pekerjaan dinyatakan telah selesai sampai dengan penyerahan hasil akhir penyusunan buku Indeks Kepuasan Masyarakat Masyarakat- ASN yang bekerja dilingkungan ke Dinas Perhubungan Kota Blitar.
- 4) Setelah konsultan melaksanakan seluruh kewajibannya maka pihak konsultan berhak untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan dalam kontrak kerja.

BAB III

PAPARAN DATA

A. PROFIL RESPONDEN

Tabel 3.1 Jenis kelamin					
Jawaban		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Laki-laki	19	63.3	63.3	63.3
	Perempuan	11	36.7	36.7	100
	Total	30	100	100	

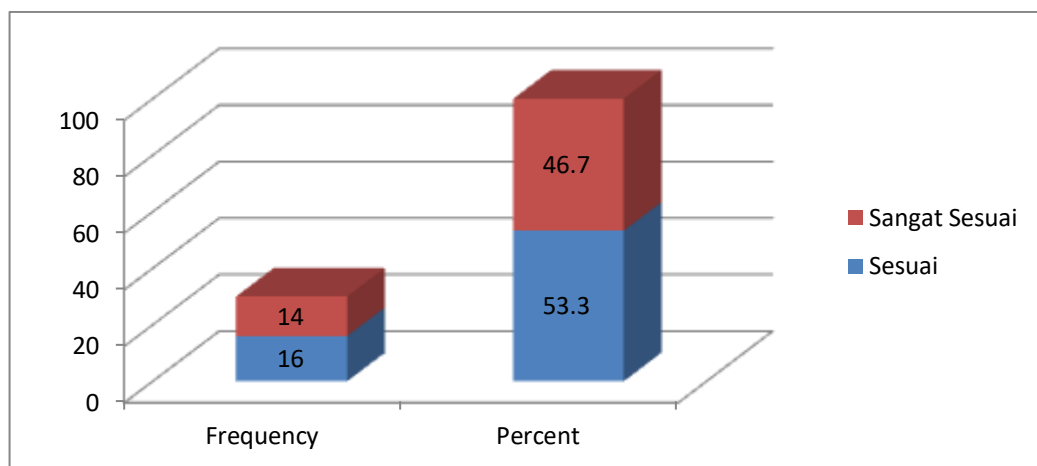
Berdasarkan tabel 3.1 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 30 responden (para ASN yang bekerja di lingkungan Dishub Kota Blitar), jumlah responden laki-laki sebesar 63,3% atau 19 orang dan responden perempuan sebesar 36,7% atau 11 orang.

Tabel 3.2 Umur Responden					
Umur		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	0	1	3.3	3.3	3.3
	17	6	20	20	23.3
	18	1	3.3	3.3	26.7
	21	1	3.3	3.3	30
	22	3	10	10	40
	28	1	3.3	3.3	43.3
	29	2	6.7	6.7	50
	35	4	13.3	13.3	63.3
	37	3	10	10	73.3
	39	1	3.3	3.3	76.7
	40	1	3.3	3.3	80
	43	2	6.7	6.7	86.7
	46	2	6.7	6.7	93.3
	47	1	3.3	3.3	96.7
	53	1	3.3	3.3	100
	Total	30	100	100	

Berdasarkan tabel 3.2 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 30 responden (para ASN yang bekerja di lingkungan Dishub Kota Blitar), responden yang terbanyak berumur 17 tahun sejumlah 20% atau 6 orang.

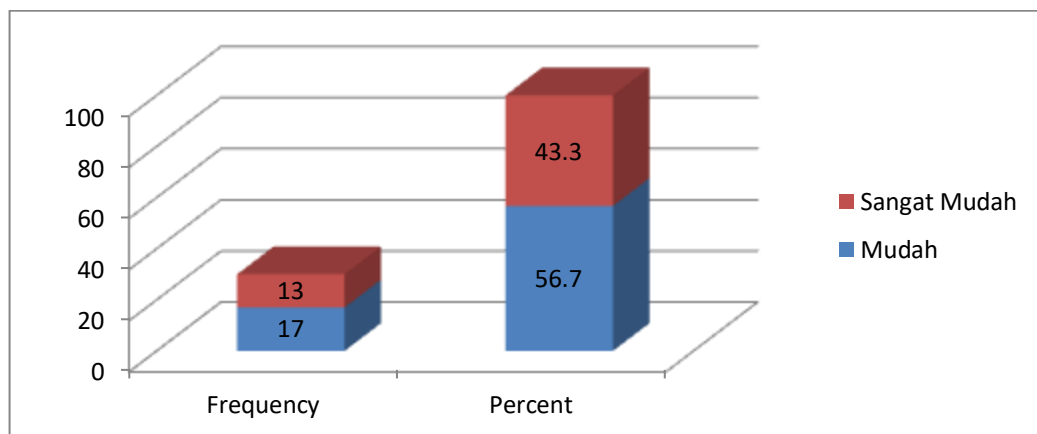
B. PERSEPSI RESPONDEN

Berdasarkan grafik 3.1 terhadap pertanyaan tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang di terima responden dibidang (bendahara, kepegawaian, surat-menysurat dll), yang menjawab sesuai sejumlah 16 orang atau 53,3% dan selebihnya menjawab sangat sesuai sejumlah 14 orang atau 46,7%



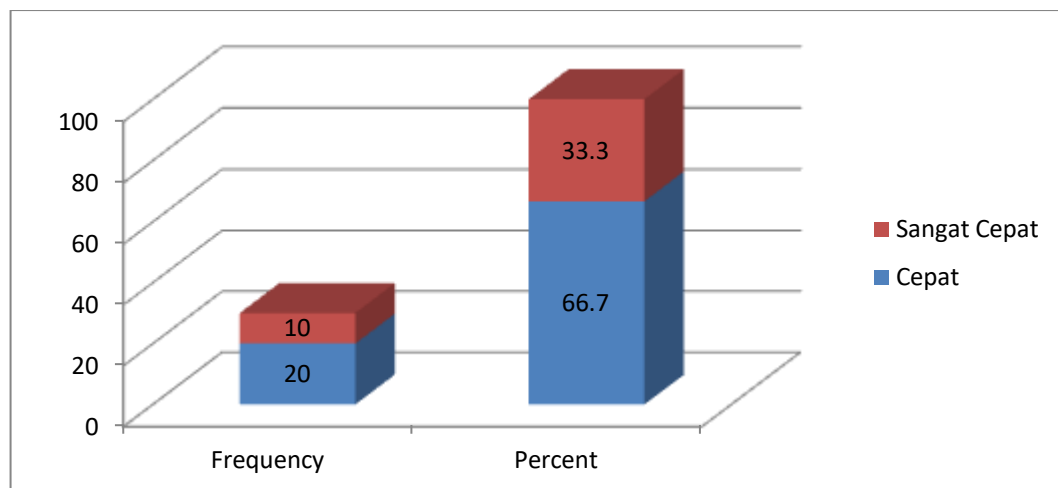
Grafik 3.1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.2 terhadap pertanyaan tentang Kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat, yang menjawab mudah sejumlah 17 orang atau 56,7% dan yang menjawab sangat mudah sejumlah 13 orang atau 43,3%



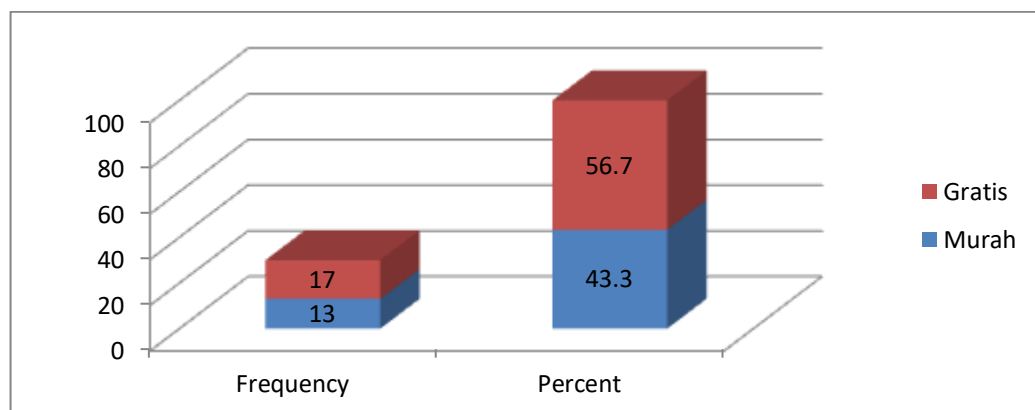
Grafik 3.2. Kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat

Berdasarkan grafik 3.3 terhadap pertanyaan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab cepat sejumlah 20 orang atau 66,7% dan yang menjawab sangat cepat sejumlah 10 orang atau 33,3%



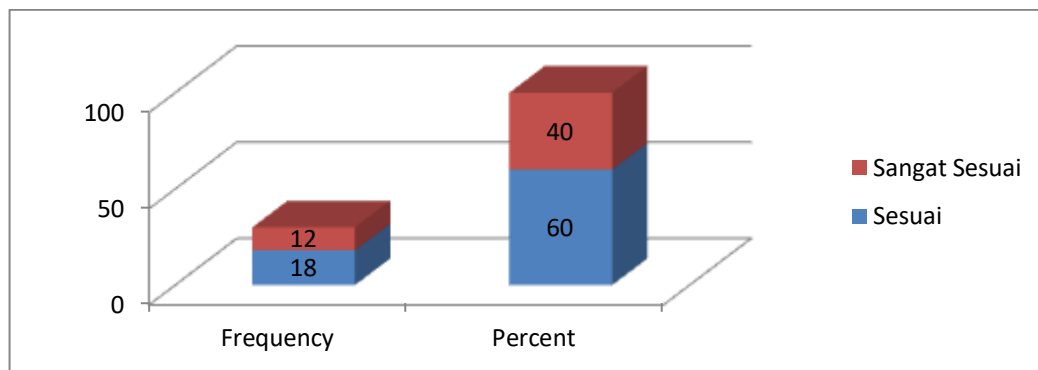
Grafik 3.3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.4 terhadap pertanyaan tentang Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh ASN ke secretariat, responden yang menjawab murah sejumlah 13 orang atau 43,3% dan yang menjawab gratis sejumlah 17 orang atau 56,7%



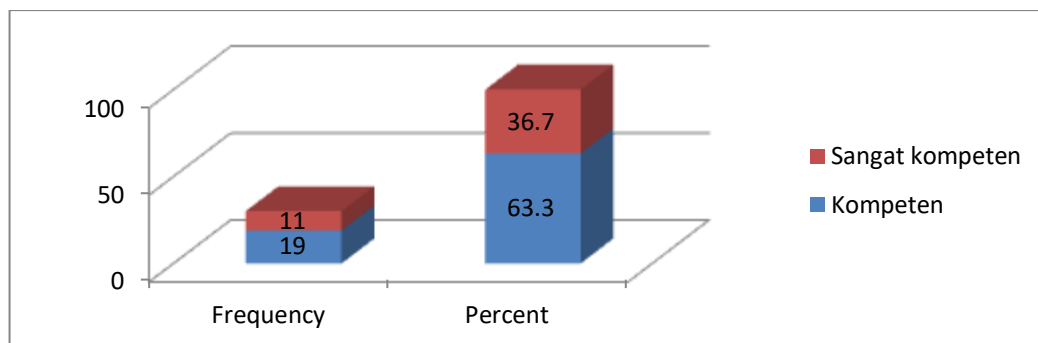
Grafik 3.4. Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh ASN ke secretariat

Berdasarkan grafik 3.5 terhadap pertanyaan tentang Kesesuaian pelayanan sekretariat dengan yang diharapkan oleh para ASN, responden yang menjawab sesuai sejumlah 18 orang atau 60% dan yang menjawab sangat sesuai sejumlah 12 orang atau 40%



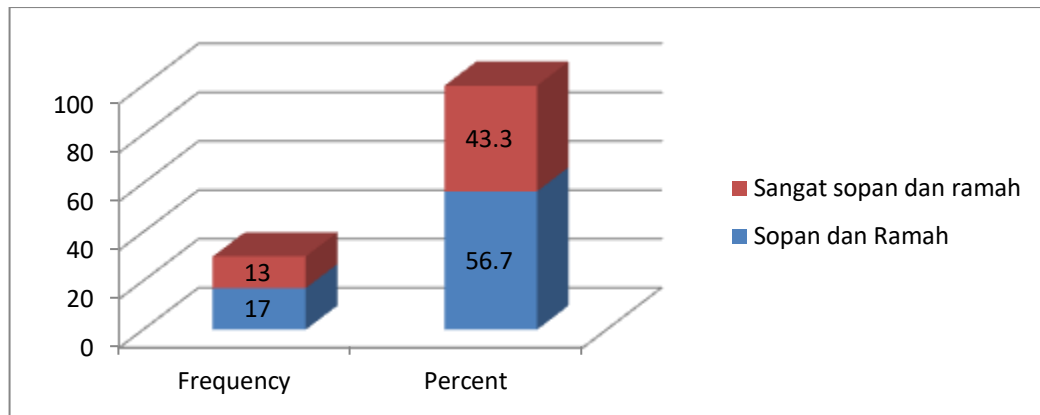
Grafik 3.5. Kesesuaian pelayanan sekretariat dengan yang diharapkan oleh para ASN

Berdasarkan grafik 3.6 terhadap pertanyaan tentang Kemampuan/ kompetensi petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan, responden yang menjawab kompeten sejumlah 19 orang atau 63,3% dan yang menjawab sangat kompeten sejumlah 11 orang atau 36,7%



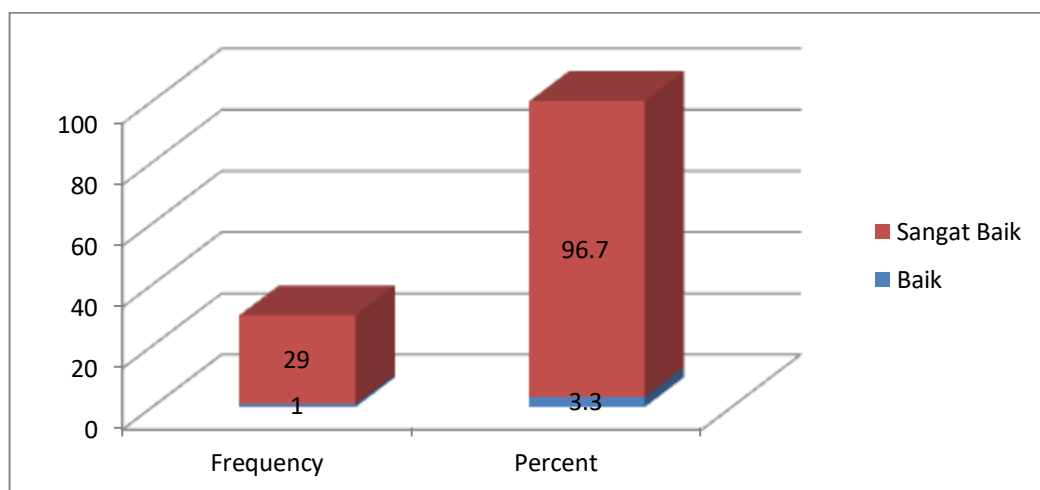
Grafik 3.6. Kemampuan petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.7 terhadap pertanyaan tentang Perilaku petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan, responden yang menjawab sopan dan ramah sejumlah 17 orang atau 56,7% dan yang menjawab sangat sopan dan ramah sejumlah 13 orang atau 43,3%



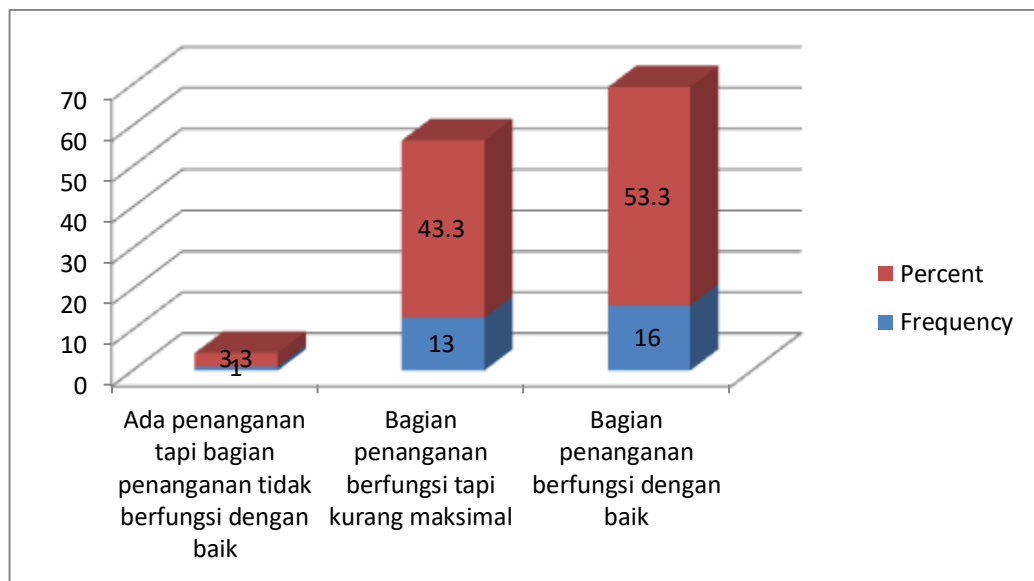
Grafik 3.7. Perilaku petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan grafik 3.8 terhadap pertanyaan tentang Kualitas sarana prasarana di sekretariat untuk menunjang pelayanan, responden yang menjawab baik sejumlah 1 orang atau 3,3% dan yang menjawab sangat baik sejumlah 29 orang atau 96,7%



Grafik 3.8. Kualitas sarana prasarana di sekretariat untuk menunjang pelayanan

Berdasarkan grafik 3.8 terhadap pertanyaan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan (para ASN internal) oleh para petugas di Sekretariat, responden yang menjawab Ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik sejumlah satu orang atau 3,3%, yang menjawab Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal sejumlah 13 orang atau 43,3% dan yang menjawab Bagian penanganan berfungsi dengan baik sejumlah 16 orang atau 53,3%.



Grafik 3.9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB IV

HASIL ANALISIS DATA PELAYANAN KESEKRETARIATAN

A. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan hasil survei yang telah di paparkan di BAB III, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Tabel 4.1

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Yang Diminta Dengan Jenis Pelayanan Yang Diterima

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	16	48
	Sangat Sesuai	4	14	56
			30	104

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{104}{30} = 3,467$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan yang diminta dengan jenis pelayanan yang diterima dibidang adalah 3,467

Tabel 4.2
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan
Di Sekretariat

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0
	Kurang Mudah	2	0	0
	Mudah	3	17	51
	Sangat Mudah	4	13	52
			30	103

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{103}{30} = 3,433$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan di Sekretariat adalah 3,433

Tabel 4.3
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	0	0
	Cepat	3	20	60
	Sangat Cepat	4	10	40
			30	100

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{100}{30} = 3,333$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,333

Tabel 4.4
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Yang Harus Dibayar Oleh ASN Ke Sekretariat

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 4	Sangat Mahal	1	0	0
	Cukup Mahal	2	0	0
	Murah	3	13	39
	Gratis	4	17	68
			30	107

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{107}{30} = 3,567$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif yang harus dibayar oleh ASN ke sekretariat, adalah 3,567

Tabel 4.5
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesesuaian Pelayanan Sekretariat Dengan Yang Diharapkan Oleh Para ASN

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	18	54
	Sangat Sesuai	4	12	48
			30	102

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{102}{30} = 3,400$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesesuaian pelayanan sekretariat dengan yang diharapkan oleh para ASN, adalah 3,400

Tabel 4.6
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemampuan/ Kompetensi Petugas Sekretariat Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	0	0
	Kompeten	3	19	57
	Sangat Kompeten	4	11	44
			30	101

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{101}{30} = 3,367$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/ kompetensi petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan adalah 3,367

Tabel 4.7
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Perilaku Petugas Sekretariat Dalam Memberikan Pelayanan Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	0	0
	Ramah	3	17	51
	Sangat Ramah	4	13	52
			30	103

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{103}{30} = 3,433$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku petugas sekretariat dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,433

Tabel 4.8

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kualitas Sarana Prasarana Di Sekretariat Untuk Menunjang Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	0	0
	Baik	3	1	3
	Sangat Baik	4	29	116
			30	119

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{119}{30} = 3,967$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana prasarana di sekretariat untuk menunjang pelayanan adalah 3,967

Tabel 4.9

Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (Para ASN Internal) Oleh Para Petugas Di Sekretariat

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	1	2

	Berfungsi Dng Baik	3	13	39
	Cepat Ditangani	4	16	64
			30	105

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{105}{30} = 3,500$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan (para ASN internal) oleh para petugas di Sekretariat adalah 3,500

B. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung Nilai Rata Rata Tertimbang (Σ NRR) digunakan rumus sebagai berikut: NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

Table 4.10

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

Unsur Layanan	(NRR) Unsur	Bobot (NRR) Tertimbang	Nilai Tertimbang
UL 1	3.467	0,111	0.37
UL 2	3.433	0,111	0.38
UL 3	3.333	0,111	0.37
UL 4	3.567	0,111	0.39
UL 5	3.400	0,111	0.37
UL 6	3.367	0,111	0.37
UL 7	3.433	0,111	0.38
UL 8	3.967	0,111	0.44
UL 9	3.500	0,111	0.39

3.46

Jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang

Sumber: Hasil Survei IKM 2023

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang = 3,56

C. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Pelayanan Kesekretariatan

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unsur} = \text{Nilai Unsur} \times 25$$

Contoh,

Untuk IKM unsur 1 dengan Nilai Unsur 1 = 3,303

$$\text{Nilai IKM Unsur 1} = 3.467 \times 25 = 86,67$$

Tabel 4.11

Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

UNSUR LAYANAN		IKM Tiap Unsur	Ranking IKM Unsur
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	86.67	4
2	Kemudahan prosedur pelayanan	85.83	5
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	83.33	9
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	89.17	2
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	85.00	7
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	84.17	8
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	85.83	6
8	Kualitas sarana prasarana	99.17	1
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	87.50	3

Sumber: Hasil perhitungan Peneliti

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas sarana prasarana mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM unsur (99.17), sedangkan nilai IKM unsur terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (83.33).

D. Nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Blitar Bidang Kesekretariatan Tahun 2023

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3.46 \times 25 = 86,50$$

Jadi nilai IKM pelayanan Bidang Kesekretariatan adalah 86,50

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Nilai IKM pelayanan Bidang Kesekretariatan adalah 86,50, , karena nilainya berada diantara 76,61 – 88,30, maka dapat disimpulkan bahwa Mutu IKM pelayanan Bidang kesekretariatan adalah B dan kinerja unit pelayanan ini adalah Baik.
2. Kualitas sarana prasarana mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat dengan nilai IKM unsur (99.17).
3. Nilai IKM unsur terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (83.33).

B. Rekomendasi

Karena Nilai IKM unsur terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, maka direkomendasikan untuk meninjau ulang manajemen pelayanan terkait dengan waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company,
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Hasil Survei Dari Aplikasi Sukma-e

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3		43	Laki-Laki	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		47	Laki-Laki	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3		40	Laki-Laki	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		17	Perempuan	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4		39	Laki-Laki	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3		46	Laki-Laki	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fachrur Izza Syahputra	22	Laki-Laki	087827712984
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fachrur Izza Syahputra	22	Laki-Laki	087827712984
9	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Ika okto wahyudi	35	Laki-Laki	085806771600
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Mirna ayu setyo dewi	17	Perempuan	081450193895
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	ayu	17	Perempuan	081553559623
12	3	3	3	3	3	3	3	4	2	elvia	18	Perempuan	081654912379
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Ilma	22	Perempuan	082358911212
14	3	4	3	4	3	4	3	4	4	rudi	35	Laki-Laki	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rokhman baedowi	37	Laki-Laki	085600006945
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Kendy Siswoyo	28	Laki-Laki	085736991599
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Agung Tri Arianto	37	Laki-Laki	085706716900
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rudy	35	Laki-Laki	085733238515
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Afrian	35	Laki-Laki	081615086326
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Novan	29	Laki-Laki	085749544009

21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Trimo purwanto	53	Laki-Laki	
22	4	3	3	3	3	4	3	4	3	Eko Harianto	43	Laki-Laki	085604605400
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	lailatul	17	Perempuan	085746500247
24	4	3	3	3	3	3	3	4	4	nurul	17	Perempuan	081553559623
25	4	3	3	3	3	3	3	4	4	nurul	17	Perempuan	081553559623
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Rokhman baedowi	37	Laki-Laki	085600006945
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ria	0	Perempuan	081334417222
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4	nabila	21	Perempuan	
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3	dewi	29	Perempuan	085733220884
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH. MASHUDI	46	Laki-Laki	085804851070
Nilai/Unsur	104	103	100	107	102	101	103	119	105				
NRR/Unsur	3.5	3.4	3.3	3.6	3.4	3.4	3.4	4	3.5				
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.5												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87												