



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN ASTAMBUL TAHUN 2024



**Jalan Syech Muhammad Arsyad Al-Banjari No.2
Astambul Kabupaten Banjar**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN	10

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. Partisipasi masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya partisipasi masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Bupati Banjar nomor 59 tahun tentang pedoman pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kab. Banjar. 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 Pemerintah Kecamatan Astambul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Astambul, 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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan 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 Pemerintah Kecamatan Astambul .

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pemerintah Kecamatan Astambul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kecamatan Astambul adalah Tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (Sebagaimana Terlampir) .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Pemerintah Kecamatan Astambul 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.

1. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
2. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
3. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
4. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2024	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pemerintah Kecamatan Astambul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Pemerintah Kecamatan Astambul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 400 orang . Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan Berdasarkan Kuesioner jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	247
		PEREMPUAN	153
2	PENDIDIKAN	SD	115
		SLTP	139
		SLTA	125
		DIII	-
		SI	21
		S2	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	90
		SWASTA	75
		PETANI	45
		WIRASWASTA	23
		PEDAGANG	56
		BURUH TANI	37
		TUKANG KAYU	16
		TAMBANG	11
		IRT	35
		BURUH HARIAN LEPAS	2
		APARAT DESA	3
		K.HONORER	5
		PENJAHIT	2

4	JENIS LAYANAN	SKTM	263
		DISPENSASI NIKAH	48
		SKT	8
		AHLI WARIS	22
		SURAT PINDAH	57
		SURAT DOMISILI	2

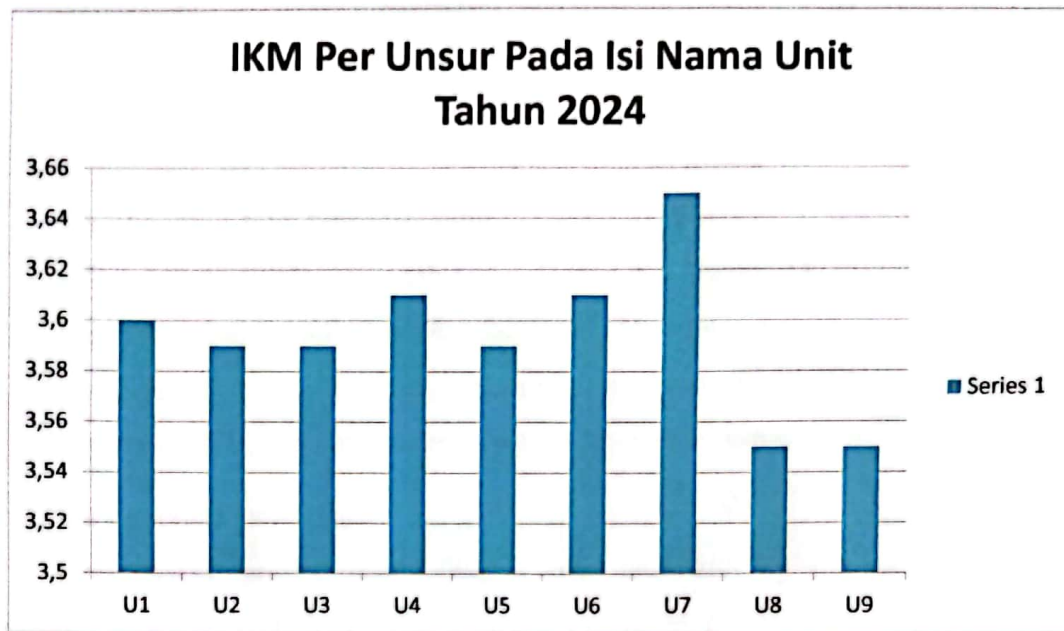
1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.60	3.59	3.59	3.61	3.59	3.61	3.65	3.55	3.55
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	89,80 A (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Mendapatkan Nilai Terendah Yaitu Penanganan, Pengaduan ,Saran dan Prasarana 3.55 Selanjutnya Nilai Terendah Kedua Sarana dan Prasana Mendapatkan Nilai 3.55 Begitu juga Sistem Mekanisme dan Prosedur 3.59 termasuk tiga unsur terendah .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana 3,65, Biaya/Tarif 3.61, Kompetensi Pelaksana 3.61 mendapatkan nilai tertinggi .

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan,Peng aduan,Saran dan Masukan	Membuat loket pengaduan dipelayanan		v	v		
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi Standar Pelayanan Kepada Pengguna layanan			v		
3	Sarana dan Prasarana	Menambah alat kerja yang dibutuhkan		v		v	

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Astambul.

BAB V

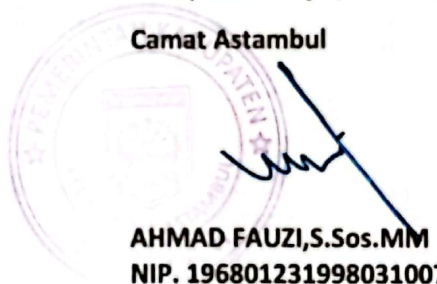
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Astambul secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,80 (Sesuai dengan hasil survei). Meskipun demikian, nilai SKM Pemerintah Kecamatan Astambul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan (sesuaikan dengan hasil survei)
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Yaitu kompetensi pelaksana, Waktu Penyelesaian perilaku pelaksana, dan Waktu Penyelesaian (Sesuaikan dengan hasil survei).

Kabupaten Banjar, Oktober 2024

Camat Astambul



AHMAD FAUZI, S.Sos.MM
NIP. 196801231998031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUI

Pemerintah Kecamatan Astambul

Tanggal : / / / / 		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	
SARAN DAN MASUKAN :	

2. Hasil Olah Data SKM

REKAPITULASI DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN 2024

Unit
Pelayanan : Kecamatan Astambul
Alamat : Jl. Syech HM Arsyad Al Banjari No. 02 Astambul

NO RESPONDEN	JENIS KELAMIN	NILAI UNSUR PELAYANAN									Ket
		U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
3	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
4	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
5	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
7	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
8	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
11	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
18	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
22	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
24	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
25	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
26	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
27	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
28	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
29	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
30	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
33	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
35	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
37	PEREMPUAN	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
38	PEREMPUAN	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
39	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
40	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
41	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

42	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
43	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
46	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
47	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
48	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
49	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
50	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
51	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
52	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
53	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
54	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
55	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
56	LAKI-LAKI	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
57	PEREMPUAN	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
58	LAKI-LAKI	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
59	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
60	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
61	LAKI-LAKI	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
62	PEREMPUAN	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
63	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
64	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
65	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
66	PEREMPUAN	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
67	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
68	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
69	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
70	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
71	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
72	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
73	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
75	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
76	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
78	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
79	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
80	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
82	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
83	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
84	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
85	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
86	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
87	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
88	LAKI-LAKI	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
89	LAKI-LAKI	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
90	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
92	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
94	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
95	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
96	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
97	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
98	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

99	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
100	LAKI-LAKI	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
101	PEREMPUAN	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
102	LAKI-LAKI	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
103	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
104	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
105	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
106	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
107	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
108	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
110	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
111	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
112	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
113	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
114	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
115	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
116	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
117	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
118	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
119	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
120	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
121	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
122	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
123	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	PEREMPUAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
131	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
132	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
133	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
134	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
135	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
137	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
138	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
139	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
140	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
141	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
142	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
143	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
144	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
145	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
146	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
148	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
149	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
150	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
151	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
152	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
153	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
154	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
155	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	

156	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
157	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
158	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
159	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
160	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
161	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
162	LAKI-LAKI	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
163	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
164	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
165	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
166	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
167	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
168	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
169	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
170	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
171	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
172	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
173	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
174	LAKI-LAKI	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
175	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
177	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
178	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
179	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
180	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
181	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
182	PEREMPUAN	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
183	LAKI-LAKI	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
184	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
185	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
186	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
187	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
188	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
189	PEREMPUAN	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
190	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
191	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
192	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
193	LAKI-LAKI	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
194	LAKI-LAKI	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
195	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
196	PEREMPUAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
198	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
199	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
200	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
201	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
202	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
203	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
204	PEREMPUAN	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
205	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
206	PEREMPUAN	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
207	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
208	PEREMPUAN	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
209	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
210	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
211	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

212	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
213	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
214	LAKI-LAKI	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
215	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
216	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
217	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
218	LAKI-LAKI	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
219	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
220	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
221	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
222	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
223	LAKI-LAKI	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
224	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
225	PEREMPUAN	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
226	LAKI-LAKI	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
227	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	LAKI-LAKI	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
229	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
232	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
233	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
234	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
235	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
236	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
237	LAKI-LAKI	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
238	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
239	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
240	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
241	LAKI-LAKI	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
242	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
243	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
244	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
245	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
246	LAKI-LAKI	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
247	PEREMPUAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
248	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
249	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
250	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
251	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
252	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
253	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
254	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
255	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
256	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
257	LAKI-LAKI	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
258	PEREMPUAN	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
259	PEREMPUAN	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
260	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
261	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
262	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
263	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
264	LAKI-LAKI	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
265	PEREMPUAN	3	3	4	3	3	3	4	3	3	

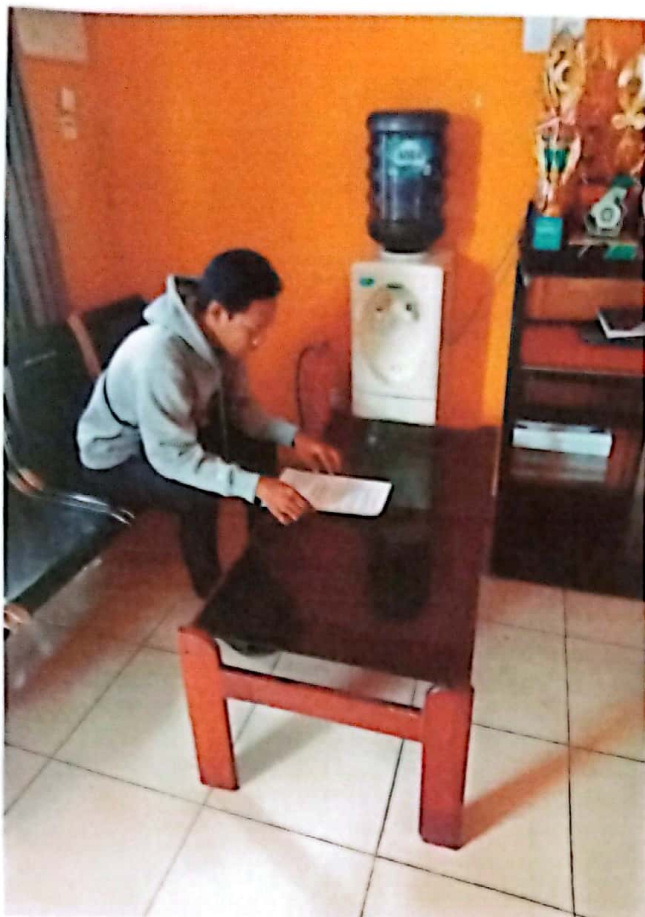
266	LAKI-LAKI	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
267	LAKI-LAKI	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
268	PEREMPUAN	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
269	LAKI-LAKI	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
270	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
271	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
272	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
273	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
274	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
275	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
276	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
277	LAKI-LAKI	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
278	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
279	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
280	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
281	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
282	LAKI-LAKI	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
283	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
284	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
285	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
286	PEREMPUAN	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
287	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
288	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
289	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
290	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
291	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
292	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
293	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
294	LAKI-LAKI	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
295	PEREMPUAN	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
296	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
297	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
298	PEREMPUAN	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
299	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
300	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
301	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
302	PEREMPUAN	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
303	PEREMPUAN	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
304	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
305	PEREMPUAN	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
306	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
307	PEREMPUAN	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
308	LAKI-LAKI	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
309	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
310	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
311	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
312	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
313	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
315	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
316	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
317	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
318	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
319	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
320	LAKI-LAKI	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
321	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
322	PEREMPUAN	3	3	3	4	4	3	4	3	3	

323	PEREMPUAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
324	LAKI-LAKI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
325	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
326	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
327	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
328	PEREMPUAN	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
329	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
330	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
331	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
332	PEREMPUAN	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
333	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
335	LAKI-LAKI	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
336	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
337	PEREMPUAN	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
338	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
339	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
340	PEREMPUAN	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
341	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
342	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
343	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
344	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
345	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
346	PEREMPUAN	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
347	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
348	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
349	LAKI-LAKI	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
350	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
351	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
352	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
353	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
354	LAKI-LAKI	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
355	PEREMPUAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
356	PEREMPUAN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
357	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
358	LAKI-LAKI	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
359	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
360	PEREMPUAN	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
361	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
362	LAKI-LAKI	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
363	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
364	LAKI-LAKI	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
365	LAKI-LAKI	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
366	LAKI-LAKI	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
367	LAKI-LAKI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
368	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
369	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
370	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
371	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
372	PEREMPUAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
373	LAKI-LAKI	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
374	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
375	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
376	PEREMPUAN	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
377	LAKI-LAKI	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
378	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
379	PEREMPUAN	4	3	3	4	4	4	4	4	3	

380	LAKI-LAKI	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
381	PEREMPUAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
382	LAKI-LAKI	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
383	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
384	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
385	PEREMPUAN	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
386	LAKI-LAKI	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
387	PEREMPUAN	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
388	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
389	LAKI-LAKI	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
390	PEREMPUAN	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
391	LAKI-LAKI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
392	PEREMPUAN	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
393	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
394	LAKI-LAKI	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
395	LAKI-LAKI	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
396	LAKI-LAKI	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
397	LAKI-LAKI	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
398	PEREMPUAN	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
399	LAKI-LAKI	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
400	PEREMPUAN	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
		1440	1434	1437	1444	1434	1445	1458	1421	1418	
N.Rata-rata		3,60	3,59	3,59	3,61	3,59	3,61	3,65	3,55	3,55	
NRR											
Tertimbang		0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,41	0,39	0,39	3,59
											25
											89,80

Sangat Baik

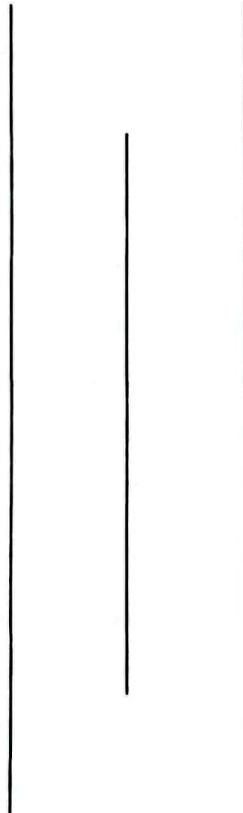
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]**



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN ASTAMBUL
TAHUN 2023



**Jalan Syech Muhammad Arsyad Al-Banjari No.2 Astambul
Kabupaten Banjar**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pemerintah Kecamatan Astambul perlu menyusun rencana

tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pemerintah Kecamatan Astambul periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,53	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	B
3	Waktu Penyelesaian	3.57	B
4	Biaya/Tarif	3.91	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.54	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.58	B
7	Perilaku Pelaksana	3.60	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.49	B
9	Sarana dan Prasarana	3.50	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini

Tabel 1. Rencana Tindakan Lanjut Pelaksanaan SPM

No	Pemeriksaan Uraian	Program/ Kegiatan	Status				Penanggung Jawab
			Hal 1	Hal 2	Hal 3	Hal 4	
1	Uraian 1	Pemenggalan, Pengumpulan Sampel dan Monev		•	•		
2	Uraian 2	Saluran Kelayakan dan Prosedur		•			
3	Uraian 3	Saluran dan Prosedur			•		

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuat Locket Pengaduan	Sudah			
2	Adanya Standar Pelayanan	Sudah			
3	Menambah Sarana dan Prasarana	Sudah			

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Astambul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut kurang lebih sebanyak 75%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Sarana dan Prasarana, karena menunggu adanya perubahan anggaran 2024
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1					

Martapura , Oktober 2024

Camat Astambul



AHMAD FAUZI,S.Sos.MM
NIP. 196801231998031007