

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA BATAM
TAHUN 2025

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 mengamankan 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 publik berbentuk teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pada saat jam. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada saat layanan telah diberikan secara *on the spot*. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Mei 2025	151
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.410 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 825 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 825 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	169	53,31%
		PEREMPUAN	148	46,69%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,12%
		SLTP	2	0,24%
		SLTA	97	11,76%
		DIII	43	5,2%
		SI	158	19,2%
		S2	14	1,7%
3	PEKERJAAN	PNS	57	0,7%
		TNI	3	0,4%
		SWASTA	42	5,1%
		WIRSAUSAHA	64	7,76%
		LAINNYA	151	18,3%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Pengaduan Masyarakat (SP4N Lapor!)	140	16,97%
		Pelayanan PPID	24	2,91%

		Pelayanan Pengaduan Darurat 112	21	2,55%
		Layanan CCTV	8	0,97%

1.2 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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		90	89,75	88,5	99,5	89,75	88,75	89,25	98,25	88,75
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	91.38 (A atau 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. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 88,5. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 88,75 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah yang mendapatkan nilai 88,75.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 99,5 dari unsur layanan, dan Penanganan, Pengaduan, Sarana Masukan mendapatkan nilai 98,25 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 90.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan prasarana agar dapat diperlebar lagi”.
- “Penanganan, Pengaduan, Sarana Masukan agar dapat dipercepat serta cepat untuk ditindaklanjuti”.
- “Perilaku Pelaksana agar lebih ditingkatkan lagi agar dapat melayani dengan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- “Waktu Penyelesaian agar dapat Singkat lagi”.
- “Sarana dan Prasarana sangat penting untuk mendukung kelancaran proses kegiatan, khususnya dalam menunjang kualitas layanan dan produktivitas.”.
- “Kompetensi Pelaksana agar dapat menjalankan tugas secara efektif dan profesional perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan.”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

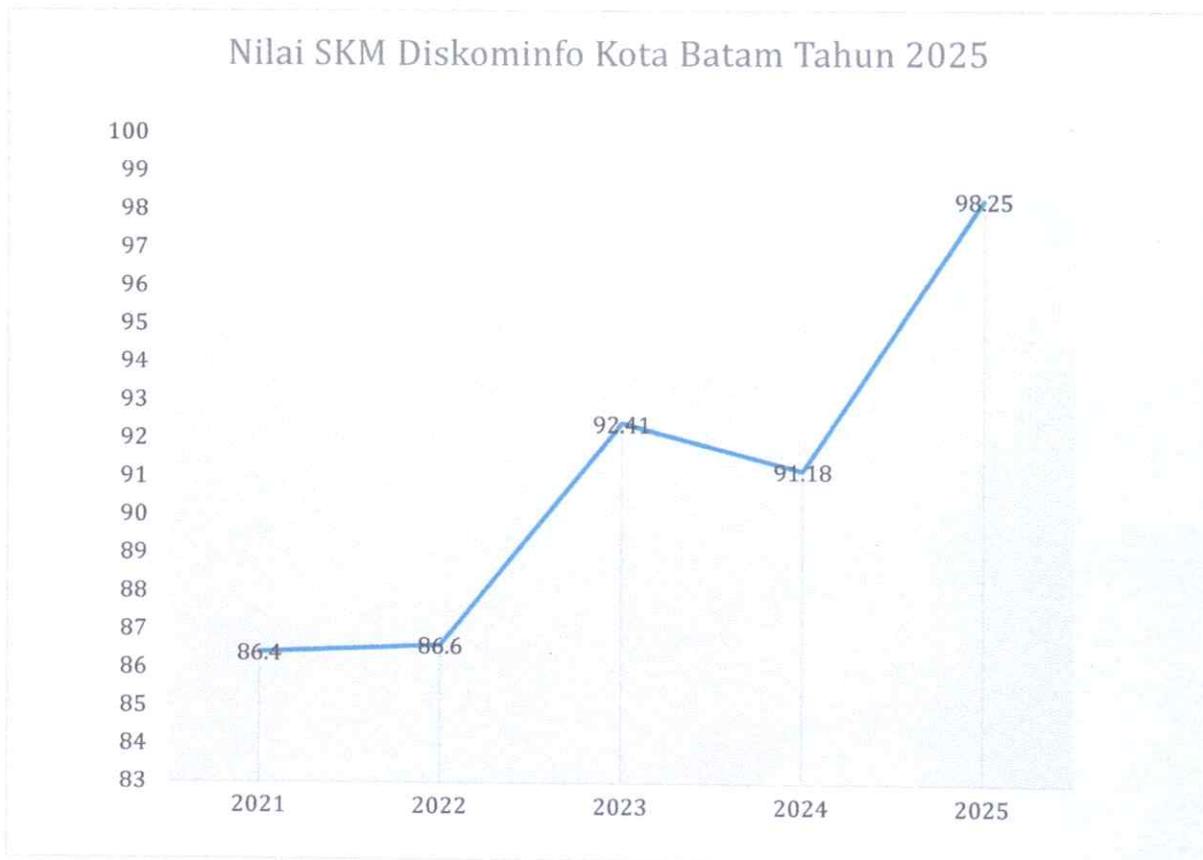
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaharui hal yang menunjang proses pelayanan	√	√			Bidang PIPP
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bagian PIPP
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bagian PIPP
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menindak lanjuti keluhan dari penerima layanan baik melalui via manual maupun via online	√	√	√		Bagian PIPP

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.38. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan, Pengaduan, Sarana Masukan, Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Persyaratan mendapatkan nilai 90 serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 89,75

Batam, 18 Juli 2025
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Batam



Rudi Panjaitan, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19761123 199511 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN Dinas Komunikasi & Informatika KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin L P Usia :tahun
 Pendidikan SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN													
PERIODE SURVEI BULAN JANUARI 2025 S/D JUNI 2025 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM													
Identitas				Nilai Unsur Pelayanan									
Nomor Res	Pendidikan	Jenis Kelarr	Usia	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	s1	Laki-laki	35	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	s2	Perempuan	37	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	sma	Perempuan	40	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	d3	Perempuan	26	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	s1	Perempuan	44	pns	3	3	3	4	3	3	4	3
6	6	d3	Laki-laki	36	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	s2	Perempuan	44	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
8	8	s1	Laki-laki	33	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
9	9	s1	Perempuan	46	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
10	10	s1	Perempuan	35	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	s1	Laki-laki	67	tni	4	4	4	4	4	4	4	4
12	12	s1	Perempuan	25	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
13	13	s1	Laki-laki	43	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
14	14	s1	Laki-laki	67	tni	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15	s1	Laki-laki	48	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
16	16	s1	Perempuan	39	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
17	17	s1	Perempuan	27	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18	s2	Laki-laki	43	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
19	19	d3	Laki-laki	47	swasta	3	3	3	4	4	3	3	4
20	20	s1	Laki-laki	38	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
21	21	s1	Laki-laki	33	lainnya	3	3	2	4	4	3	3	3
22	22	s1	Laki-laki	32	pns	3	3	3	4	3	3	4	3
23	23	s1	Laki-laki	30	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	s1	Laki-laki	34	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25	s1	Laki-laki	36	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
26	26	s1	Laki-laki	31	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
27	27	s1	Perempuan	49	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
28	28	s1	Perempuan	44	pns	4	4	4	4	4	4	4	4
29	29	s2	Laki-laki	39	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3
30	30	s1	Laki-laki	36	swasta	3	3	3	4	3	3	4	4
31	31	d3	Perempuan	43	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3
32	32	sma	Laki-laki	42	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3
33	33	sma	Perempuan	40	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3
34	34	d1	Perempuan	31	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
35	35	s1	Perempuan	30	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
36	36	sma	Perempuan	32	lainnya	3	4	4	4	3	3	4	3
37	37	s1	Laki-laki	25	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
38	38	d3	Perempuan	33	lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3
39	39	d1	Laki-laki	34	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	3
40	40	sma	Perempuan	25	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
41	41	sma	Laki-laki	26	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
42	42	sma	Perempuan	27	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	3
43	43	d3	Perempuan	30	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
44	44	s1	Perempuan	34	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4
45	45	sma	Laki-laki	32	lainnya	2	3	2	4	3	2	3	3
46	46	s1	Laki-laki	35	wirusaha	2	2	2	4	2	2	3	2
47	47	s1	Laki-laki	35	lainnya	2	2	2	4	2	2	3	2
48	48	d1	Laki-laki	36	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	3
49	49	s1	Laki-laki	35	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	2
50	50	d3	Perempuan	30	lainnya	2	3	2	4	3	2	3	2
51	51	s1	Perempuan	29	wirusaha	2	2	2	4	2	2	3	2
52	52	s1	Perempuan	42	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
53	53	smp	Laki-laki	35	wirusaha	2	3	2	4	3	2	3	3
54	54	sma	Laki-laki	36	lainnya	3	3	2	4	3	2	3	3
55	55	sma	Laki-laki	34	wirusaha	3	3	2	4	3	3	4	3
56	56	sma	Laki-laki	33	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3
57	57	s1	Perempuan	33	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	3
58	58	sma	Perempuan	43	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
59	59	sma	Laki-laki	35	swasta	3	3	3	4	3	3	4	3
60	60	s1	Perempuan	33	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
61	61	s1	Laki-laki	35	wirusaha	3	3	3	4	3	3	4	3
62	62	d1	Laki-laki	43	lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3
63	63	sma	Laki-laki	32	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
64	64	sma	Perempuan	35	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4
65	65	sma	Perempuan	32	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
66	66	sma	Perempuan	32	wirusaha	4	3	3	4	3	3	4	3
67	67	s1	Perempuan	31	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4
68	68	sma	Perempuan	27	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4
69	69	s1	Perempuan	35	lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4

74	70 s1	Perempuan	21 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	71 sma	Laki-laki	37 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	72 sd	Laki-laki	47 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	73 sma	Perempuan	23 lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
78	74 d1	Laki-laki	25 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	75 sma	Perempuan	24 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	76 s1	Perempuan	36 polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	77 sma	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	78 sma	Perempuan	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	79 d1	Perempuan	34 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	80 s1	Laki-laki	39 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	81 d3	Laki-laki	37 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	82 s1	Perempuan	46 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	83 s1	Perempuan	36 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	84 smp	Laki-laki	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	85 sma	Laki-laki	31 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	86 s1	Laki-laki	38 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	87 s2	Laki-laki	54 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	88 d4	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	89 s2	Laki-laki	45 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	90 s1	Laki-laki	30 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	91 s1	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	92 d3	Perempuan	27 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	93 s1	Perempuan	49 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	94 s1	Laki-laki	33 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	95 s1	Perempuan	36 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	96 s1	Laki-laki	36 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
101	97 s1	Laki-laki	31 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	98 s1	Laki-laki	34 pns	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	99 s1	Perempuan	45 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	100 s1	Laki-laki	45 pns	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	101 s1	Perempuan	44 pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	102 s1	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	103 d1	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	104 d1	Perempuan	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	105 d1	Perempuan	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	106 s1	Laki-laki	31 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4

111	107 s1	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	108 d1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	109 sma	Perempuan	23 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	110 sma	Laki-laki	24 lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	111 s1	Perempuan	25 lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	3
116	112 s1	Perempuan	31 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	113 sma	Perempuan	21 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	114 sma	Perempuan	22 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	115 sma	Perempuan	25 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	116 s1	Perempuan	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	117 s1	Laki-laki	33 lainnya	3	2	1	4	2	3	3	3	2
122	118 sma	Perempuan	25 lainnya	3	3	2	4	3	3	3	3	2
123	119 d1	Laki-laki	32 lainnya	4	3	2	4	3	3	3	4	2
124	120 s1	Perempuan	33 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	121 d3	Perempuan	34 wirausaha	3	3	3	4	3	2	3	4	3
126	122 d3	Laki-laki	34 swasta	3	3	2	4	3	2	3	3	2
127	123 s1	Perempuan	32 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	124 sma	Laki-laki	24 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	125 sma	Laki-laki	23 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	126 s1	Perempuan	34 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	127 sma	Perempuan	33 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	128 s1	Perempuan	45 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	129 s1	Perempuan	32 lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
134	130 s1	Laki-laki	32 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	131 s1	Laki-laki	39 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	132 sma	Perempuan	25 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	133 s2	Perempuan	44 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	134 d3	Perempuan	27 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	135 s1	Perempuan	27 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	136 s1	Laki-laki	31 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	137 s2	Laki-laki	45 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	138 s1	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	139 s1	Perempuan	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	140 s1	Laki-laki	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	141 s1	Perempuan	45 pns	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	142 s1	Laki-laki	40 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	143 s1	Perempuan	45 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4

148	144 d4	Laki-laki	29 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	145 s2	Laki-laki	43 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	146 s1	Perempuan	36 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	147 s1	Laki-laki	43 lainnya	3	3	2	3	3	3	3	4	3
152	148 s3	Perempuan	48 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	149 s1	Laki-laki	30 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	150 s1	Perempuan	49 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	151 sma	Perempuan	33 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	152 d3	Perempuan	28 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	153 d3	Laki-laki	32 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	154 s2	Perempuan	51 pns	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	155 d3	Perempuan	26 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	156 s1	Perempuan	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	157 s1	Perempuan	36 pns	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	158 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	159 s1	Laki-laki	36 wirausaha	3	3	3	4	3	4	3	4	3
164	160 d3	Perempuan	25 lainnya	3	3	3	4	4	3	3	4	3
165	161 s1	Perempuan	25 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	162 s1	Laki-laki	36 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	163 sma	Perempuan	23 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	164 d3	Perempuan	26 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	165 s1	Perempuan	29 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	166 s1	Laki-laki	30 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	167 s1	Perempuan	33 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	168 s1	Laki-laki	36 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	169 s1	Perempuan	34 wirausaha	3	3	3	4	3	4	3	4	3
174	170 s1	Perempuan	33 wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	3
175	171 s1	Perempuan	35 lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
176	172 s1	Perempuan	25 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	173 s1	Perempuan	32 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	174 s1	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	175 d3	Perempuan	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	176 s3	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	177 s1	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	178 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
183	179 s1	Laki-laki	36 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	180 d3	Perempuan	29 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	181 sma	Laki-laki	43 wirausaha	4	4	4	4	4	3	3	3	3
186	182 s1	Laki-laki	49 pns	4	3	4	4	4	3	3	4	4
187	183 s1	Perempuan	33 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	184 d3	Laki-laki	26 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	185 s1	Perempuan	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	186 sma	Perempuan	34 lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
191	187 s1	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	188 s1	Laki-laki	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	189 d3	Perempuan	33 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	190 sma	Laki-laki	36 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	191 sma	Laki-laki	37 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	192 sma	Perempuan	43 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	193 d3	Perempuan	49 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	194 d3	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	3
199	195 sma	Laki-laki	30 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	196 sma	Perempuan	43 lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	3
201	197 s1	Laki-laki	39 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	198 s1	Perempuan	38 pns	3	4	4	4	4	4	4	4	4
203	199 s2	Laki-laki	43 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	200 s1	Perempuan	17 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	201 s1	Laki-laki	35 pns	3	4	3	4	3	3	3	3	3
206	202 s1	Perempuan	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	203 d3	Perempuan	40 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	204 sma	Laki-laki	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	205 s1	Perempuan	36 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	206 s1	Perempuan	27 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	207 s1	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	208 s1	Laki-laki	30 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	209 s1	Laki-laki	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	210 s1	Laki-laki	39 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	211 s1	Perempuan	34 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	212 s1	Laki-laki	46 pns	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	213 sma	Perempuan	33 lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	3
218	214 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	215 s2	Laki-laki	44 pns	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	216 s1	Perempuan	45 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	217 s1	Perempuan	46 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4

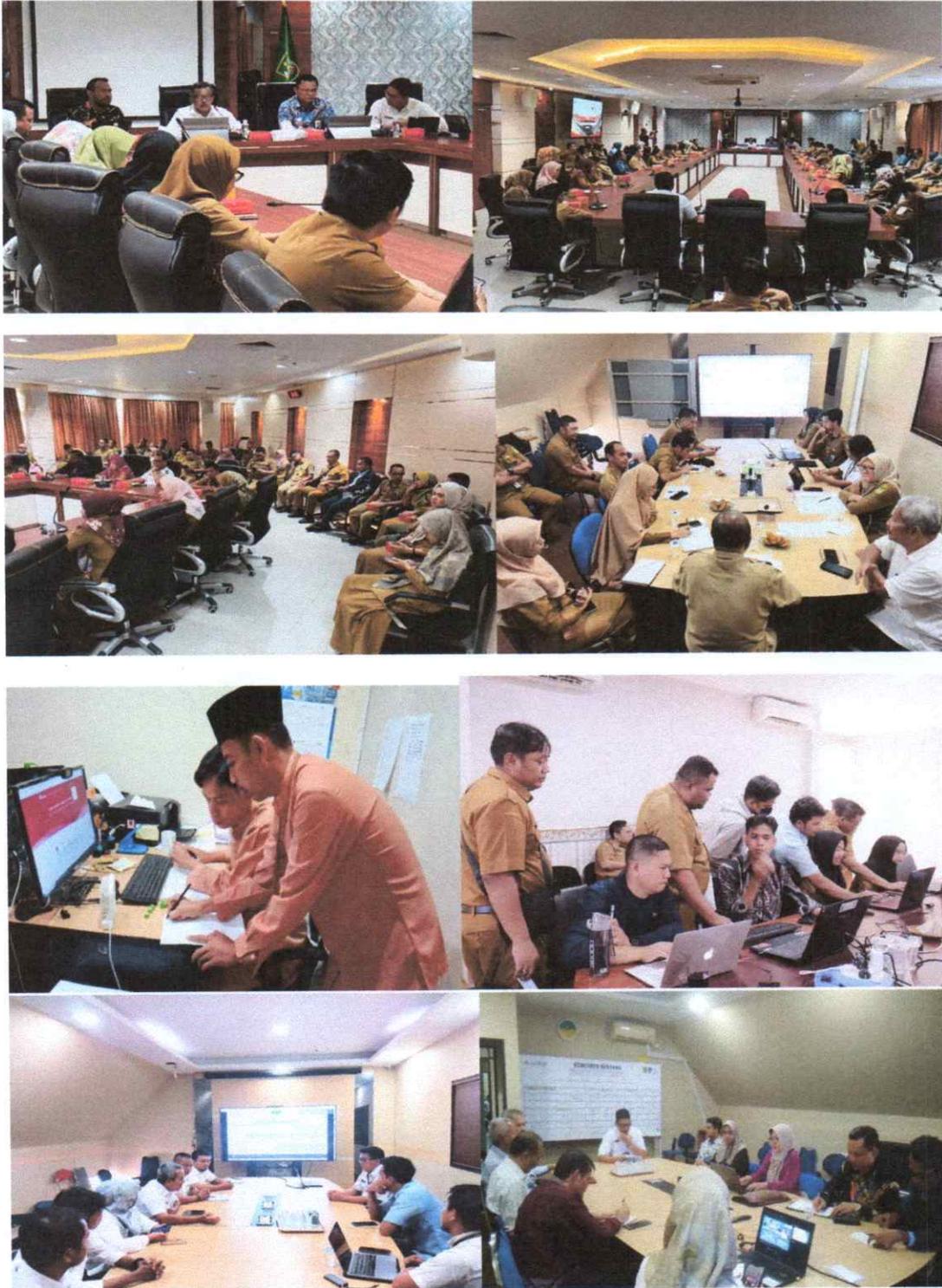
222	218 s1	Laki-laki	49 swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	219 s1	Perempuan	49 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	220 d3	Perempuan	37 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	221 d3	Perempuan	27 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	222 s2	Perempuan	51 pns	3	3	3	3	3	3	3	4	3
227	223 s1	Laki-laki	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	224 s1	Laki-laki	53 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	225 s2	Laki-laki	49 pns	4	4	4	4	4	3	3	4	4
230	226 sma	Perempuan	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	227 s1	Laki-laki	40 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	228 s1	Perempuan	34 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
233	229 s1	Perempuan	36 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	230 s1	Perempuan	33 wirausaha	3	3	2	4	3	3	3	4	3
235	231 sma	Perempuan	32 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	2
236	232 d3	Laki-laki	30 lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	3
237	233 s1	Laki-laki	35 lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	3
238	234 s1	Perempuan	36 lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	2
239	235 s1	Perempuan	33 lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	3
240	236 sma	Perempuan	31 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
241	237 s1	Laki-laki	32 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
242	238 sma	Perempuan	31 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	239 sma	Perempuan	30 wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	240 sma	Perempuan	30 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	241 sma	Perempuan	23 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	242 sma	Laki-laki	25 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
247	243 sma	Laki-laki	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	244 sma	Perempuan	32 lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
249	245 sma	Laki-laki	34 lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	3
250	246 sma	Laki-laki	36 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	247 sma	Perempuan	34 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	248 s1	Laki-laki	37 pns	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	249 s1	Laki-laki	33 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	250 s1	Laki-laki	40 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	251 s1	Perempuan	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
256	252 s1	Perempuan	39 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	253 s1	Laki-laki	32 swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
258	254 s1	Laki-laki	40 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
259	255 s1	Laki-laki	33 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	256 s1	Laki-laki	35 lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	257 s1	Laki-laki	38 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	258 s1	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	259 s1	Laki-laki	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	260 s1	Laki-laki	32 pns	4	4	4	4	4	4	3	4	4
265	261 d3	Laki-laki	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	262 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	263 s1	Laki-laki	34 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	264 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	265 sma	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	266 s1	Laki-laki	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	267 d3	Laki-laki	23 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	268 s1	Laki-laki	36 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	269 sma	Laki-laki	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	270 sma	Perempuan	42 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	271 sma	Laki-laki	40 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	272 sma	Laki-laki	39 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	273 sma	Laki-laki	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	274 sma	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	275 d1	Laki-laki	28 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	276 s1	Laki-laki	25 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	277 s1	Laki-laki	25 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	278 sma	Perempuan	33 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	279 sma	Laki-laki	37 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	280 sma	Laki-laki	36 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	281 sma	Perempuan	43 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	282 sma	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	283 sma	Perempuan	32 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	284 sma	Laki-laki	37 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	285 sma	Laki-laki	39 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	286 sma	Laki-laki	42 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	287 sma	Laki-laki	26 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	288 s1	Laki-laki	34 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	289 sma	Laki-laki	36 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	290 sma	Laki-laki	33 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	291 sma	Laki-laki	39 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4

296	292 sma	Laki-laki	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	293 sma	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	294 sma	Laki-laki	37 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	295 sma	Laki-laki	25 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	296 sma	Laki-laki	22 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	297 sma	Laki-laki	43 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	298 sma	Laki-laki	44 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	299 sma	Perempuan	33 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	300 sma	Laki-laki	33 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	301 sma	Laki-laki	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	302 sma	Laki-laki	35 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	303 sma	Laki-laki	38 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	304 sma	Laki-laki	19 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	305 s1	Laki-laki	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	306 s1	Laki-laki	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	307 sma	Perempuan	35 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	308 s1	Laki-laki	42 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	309 s1	Laki-laki	33 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	310 s1	Laki-laki	33 lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	311 s1	Laki-laki	32 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	312 sma	Laki-laki	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	313 s1	Laki-laki	43 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	314 sma	Laki-laki	34 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	315 sma	Laki-laki	35 wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	316 sma	Perempuan	34 pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	317 sma	Perempuan	25 swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	Σ Nilai/Unsur			1140	1139	1123	1263	1137	1125	1131	1246	1124
323	NRR / Unsur			3,6	3,59	3,54	3,98	3,59	3,55	3,57	3,93	3,55
324	NRR tertimbang / Unsur			0,4	0,4	0,39	0,44	0,4	0,39	0,4	0,44	0,39
325	IKM Unit Pelayanan											91,38

Keterangan:	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
*U1 - U9 : Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,6 90
*NRR : Nilai Rata-Rata	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,59 89,75
*IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian	3,54 88,5
**j : Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif	3,98 99,5
***j : Jumlah nilai per unsur dibagi	U5	Produk Spesifikasi Jenis	3,59 89,75
	U6	Kompetesi Pelaksana	3,55 88,75
	U7	Perilaku Pelaksana	3,57 89,25
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93 98,25
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,111	U9	Sarana dan Prasarana	3,55 88,75

IKM UNIT PELAYANAN: 91,38

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KOTA BATAM

2024

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 Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,75	A
3	Waktu Penyelesaian	87,5	B
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95	A
6	Kompetensi Pelaksana	96,5	A
7	Perilaku Pelaksana	86	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84	B
9	Sarana dan Prasarana	83,25	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 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Memperbaharui hal yang menunjang proses pelayanan	√	√			Bidang PIPP
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bidang PIPP
		2.2 Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidang PIPP
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.1 Menindak lanjuti keluhan dari penerima layanan baik melalui via manual maupun online	√	√	√		Bidang PIPP

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	Sarana dan Prasarana	Sudah	Meningkatkan dan merawat fasilitas yang sudah ada, agar kenyamanan masyarakat tetap terjaga		

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Menindak lanjuti keluhan dari penerima layanan baik melalui via manual maupun online		

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan Baik dengan persentase 100%

Batam, 18 Juli 2025
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Batam



Rudi Panjaitan, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19761123 199511 1 002