



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER II (JULI-DESEMBER)  
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

## KATA PENGANTAR

“OM SWASTIASTU”

Puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali diberikan kesempatan untuk menyelesaikan “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) Tahun 2022”.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Hal tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau ketidak berhasilan penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) Tahun 2022. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) Tahun 2022 ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik nantinya.

“OM SHANTI, SHANTI, SHANTI, OM”

Bali, 29 Desember 2022

|                                                                                     |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | Ditandatangani secara elektronik oleh : |
|                                                                                     | <b>KEPALA BADAN</b>                     |
|                                                                                     | <b>Dewa Putu Mantera</b>                |
|                                                                                     | NIP. 19621231 198503 1 192              |



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR

Laporan SKM Semester II Tahun 2021 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Maksud dan Tujuan .....2

1.2.1 Maksud.....2

1.2.2 Tujuan .....2

1.3 Sasaran dan Manfaat .....3

1.4 Ruang Lingkup.....3

1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai .....4

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....5

2.1 Tahap Persiapan .....5

2.2 Variabel Survei .....5

2.3 Responden .....7

2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....7

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI BALI .....8

3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....8

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan  
Politik Provinsi Bali .....9

3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin .....9

3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....10

3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....11

3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....11

3.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pelayanan.....12

3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....12

BAB IV PENUTUP.....14

4.1 Kesimpulan .....14

4.2 Saran .....14

4.3 Rencana Tindak Lanjut.....15

LAMPIRAN .....15

Lampiran 1. Rekapitulasi SKM Semester II Tahun 2022 .....16



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tiga pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau ketidak berhasilan penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat



Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

### 1.2.1 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali.

### 1.2.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.



### 1.3 Sasaran dan Manfaat

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

### 1.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali Tahun 2022 dilaksanakan pada range waktu tertentu dalam survey kali ini dilakukan untuk semester II tahun 2022 (Juli-Desember) yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.



## 1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.



## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Tahap Persiapan**

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;
2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data;

#### **2.2 Variabel Survei**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
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, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

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

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



## 2.3 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung di tiap lokasi penelitian.

## 2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
  - a) *Entry data*, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
  - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
    - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
    - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
    - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.



### BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI BALI

### 3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagai Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

- a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- b. Metode Pengolahan Data dengan 9 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:



$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan:

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 – 100   |
| B (Baik)        | : 76,61 – 88,30 |
| C (Kurang Baik) | : 65,00 – 76,60 |
| D (Tidak Baik)  | : 25,00 – 64,99 |

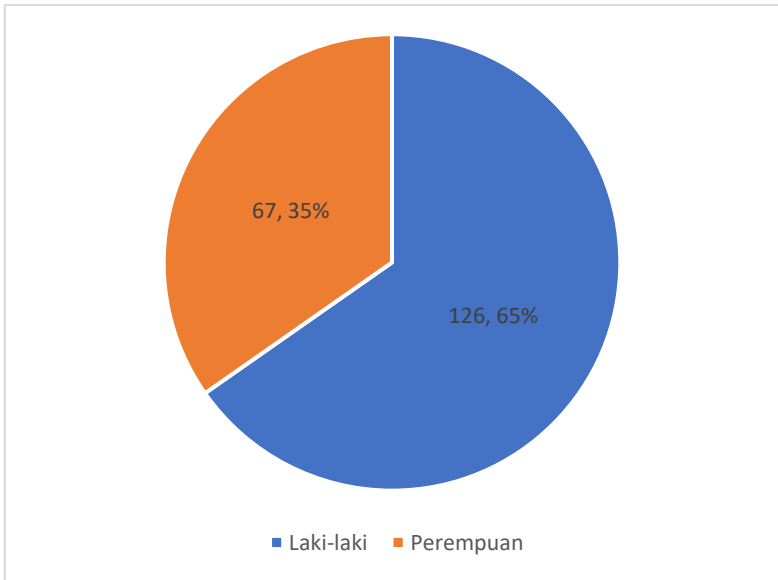
### 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali

Untuk mengukur kinerja aparatur di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Biro Organisasi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid. Kajian variable pengunjung pada 193 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan pengunjung yang dominan. Pelaksanaan Survei pada semester II (bulan Juli s/d Desember) tahun 2022 sebanyak 193 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut.

#### 3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

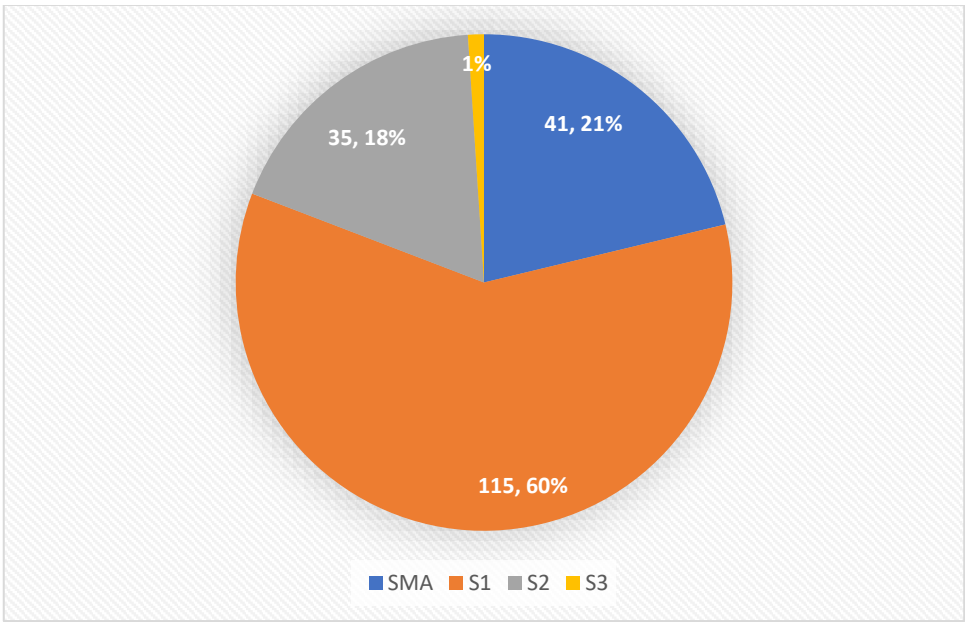
Dari hasil penyebaran kuisioner, dari 193 responden SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sebanyak 126 orang atau 65% merupakan laki-laki dan sebanyak 67 orang (35%) adalah perempuan seperti dapat dilihat pada Gambar 3.1. Sehingga dengan demikian dalam kegiatan SKM pada Semester II Tahun 2022 responden lebih didominasi oleh laki-laki.





Gambar 3.1 Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin

3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

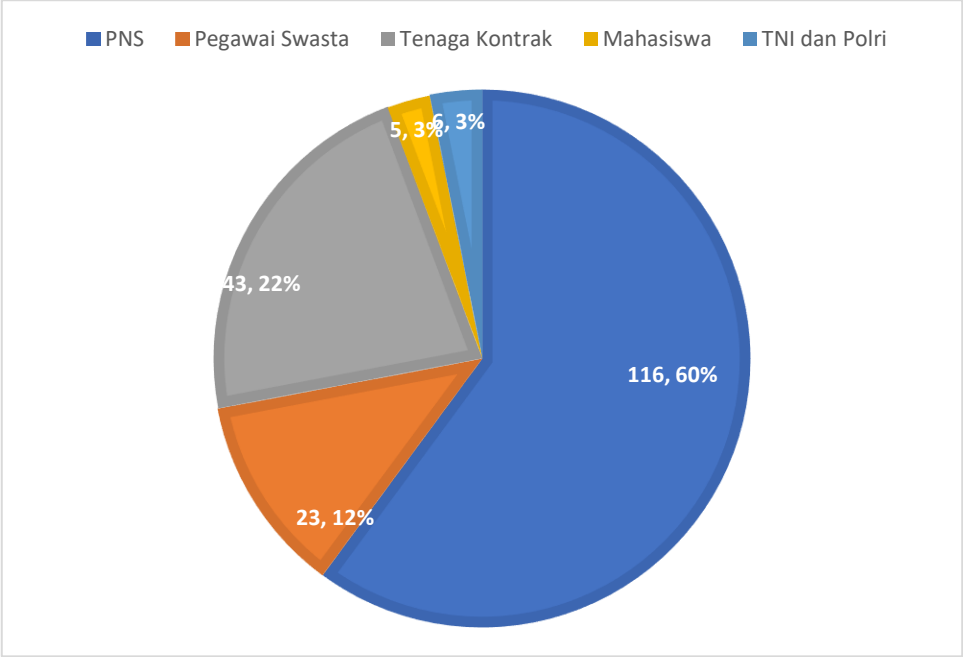


Gambar 3.2 Responden SKM Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penyebaran kuisioner, dari 193 responden SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sebanyak 41 orang atau 21% berpendidikan SMA, sebanyak 115 orang atau 60% berpendidikan S1 dan sebanyak 35 orang atau 18% berpendidikan S2 dan sebanyak 2 orang atau 1% berpendidikan S3 seperti dapat dilihat pada Gambar 3.2. Sehingga dengan demikian dalam kegiatan SKM pada Semester II Tahun 2022 responden sebagian besar sudah berpendidikan dengan didominasi oleh pendidikan S1 yang diharapkan sudah mampu menjawab survey dengan lebih baik.



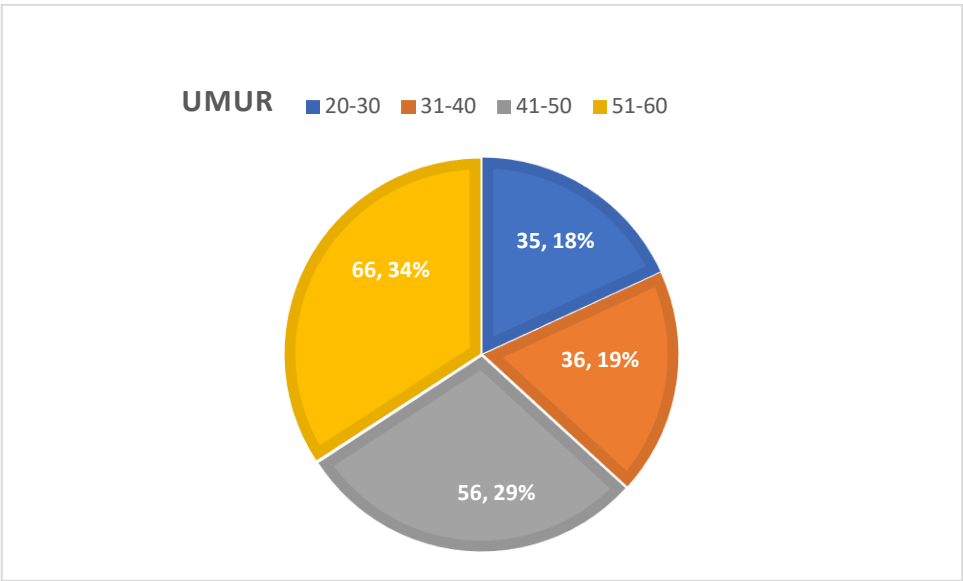
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.3 Responden SKM Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil penyebaran kuisisioner, dari 193 responden SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sebanyak 116 orang atau 60% memiliki pekerjaan sebagai PNS, sebanyak 23 orang (12%) memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, sebanyak 43 orang (22%) memiliki pekerjaan sebagai tenaga kontrak di pemerintahan serta sebanyak 6 orang atau 3% bekerja sebagai TNI dan atau Polri dan 5 orang atau 3% sebagai mahasiswa. Seperti dapat dilihat pada Gambar 3.3. Sehingga dengan demikian dalam kegiatan SKM pada Semester II Tahun 2022 responden lebih banyak memiliki pekerjaan sebagai PNS.

3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

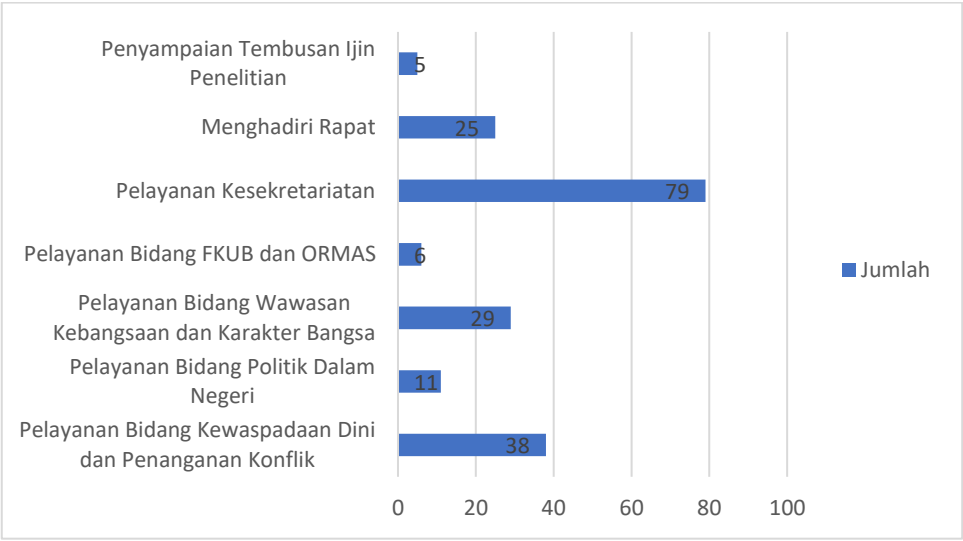


Gambar 3.1 Responden SKM Berdasarkan Umur



Dari hasil penyebaran kuisioner, dari 193 responden SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sebanyak 35 orang atau 18% memiliki umur dalam rentang 20 – 30 tahun, sebanyak 36 orang (19%) memiliki umur dalam rentang 31 – 40 tahun. Sebanyak 56 orang (29%) memiliki umur dalam rentang 41 – 50 tahun dan sebanyak 66 orang (34%) memiliki umur dalam rentang 51 – 60 tahun. Sehingga dengan demikian dalam kegiatan SKM pada Semester II Tahun 2022 responden lebih banyak memiliki umur dalam rentang 51 – 60 tahun.

3.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pelayanan



Gambar 3.5 Responden SKM Berdasarkan Tujuan Pelayanan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tujuan pengunjung pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali. Tujuan utama dari responden adalah untuk memperoleh informasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali. Informasi yang dicari adalah informasi seputar keamanan dan konflik sosial yang didapat dari Bidang I. Informasi tentang pendidikan politik dan bantuan politik dari Bidang II. Informasi tentang wawasan kebangsaan dari Bidang III. Serta informasi tentang Forum Kerukunan Umat Beragama dan Ormas dari Bidang IV. Total tujuan pengunjung ke empat Bidang tersebut adalah sebanyak 84 orang, selain itu tujuan utama dari responden adalah pelayanan di sekretariat, menghadiri rapat dan menyampaikan tembusan surat ijin penelitian.

3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 193 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali pada Semester II (bulan Juli s/d Desember) tahun 2022 adalah 82,984 dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja unit pelayanan adalah **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :



**Tabel 3.1**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022**  
**Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali**

| No.                              | Unsur Pelayanan              | KEPUASAN         |                   |
|----------------------------------|------------------------------|------------------|-------------------|
|                                  |                              | NRR<br>Per Unsur | NRR<br>Tertimbang |
| U1                               | Persyaratan                  | 3,259            | 0,358             |
| U2                               | Prosedur                     | 3,228            | 0,355             |
| U3                               | Waktu Pelayanan              | 3,145            | 0,346             |
| U4                               | Biaya/Tarif                  | 4,000            | 0,440             |
| U5                               | Produk pelayanan             | 3,207            | 0,353             |
| U6                               | Kompetensi Petugas Pelaksana | 3,223            | 0,355             |
| U7                               | Perilaku Petugas Pelaksana   | 3,254            | 0,358             |
| U8                               | Maklumat Pelayanan           | 3,073            | 0,338             |
| U9                               | Penanganan Pengaduan         | 3,788            | 0,417             |
|                                  |                              |                  |                   |
| <b>Total IKM</b>                 |                              |                  | <b>82,984</b>     |
| <b>Mutu Pelayanan</b>            |                              |                  | <b>B</b>          |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b>    |                              |                  | <b>BAIK</b>       |
| <b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b> |                              |                  | <b>U4</b>         |
| <b>Unsur Pelayanan Terendah</b>  |                              |                  | <b>U8</b>         |



**BAB IV**  
**PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Hasil SKM dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:

| NO | PERANGKAT DAERAH                                | IKM    | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----|-------------------------------------------------|--------|----------------|------------------------|
| 1  | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali | 82,984 | B              | BAIK                   |

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survey datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

**4.2 Saran**

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya:

1. Unsur penanganan yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kesesuaian penanganan pengaduan dengan standar yang ada.



2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.
3. Perlu adanya pemahaman yang lebih luas kepada responden yang mengisi survey, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal dalam setiap SKM yang dilakukan.
4. Perlu dilakukan sosialisasi terhadap maklumat pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali sehingga nantinya tidak termasuk ke katagori unsur pelayanan terendah.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk Semester II Tahun 2022, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali membuat rencana tindaklanjut untuk Nilai Rata-Rata terendah yaitu Unsur Maklumat Pelayanan dengan Nilai NRR Tertimbang sebesar 0,338 dan Unsur Waktu Pelayanan dengan Nilai NRR Tertimbang sebesar 0,346. Rencana tindaklanjut tersebut dituangkan pada Tabel 4.1 berikut :

| No. | Prioritas Unsur          | Program/Kegiatan                                                                                                                                    | Waktu                    |             |             |             | Penanggung Jawab                                       |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------|
|     |                          |                                                                                                                                                     | Bulan Januari Tahun 2023 |             |             |             |                                                        |
|     |                          |                                                                                                                                                     | Minggu ke 1              | Minggu ke 2 | Minggu ke 3 | Minggu ke 4 |                                                        |
| 1   | Unsur Maklumat Pelayanan | Mensosialisasikan maklumat pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi ASN Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali |                          | √           |             | √           | Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali |
| 2   | Unsur Waktu Pelayanan    | Meningkatkan Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali                                        |                          |             | √           |             | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bali        |



LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi SKM Semester II Tahun 2022

| PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN<br>DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017<br>BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI BALI<br>SEMESTER II TAHUN 2022 |      |            |                                                          |                       |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------------------------------------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| No                                                                                                                                                                                                 | Usia | Pengunjung | Tujuan                                                   | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|                                                                                                                                                                                                    |      |            |                                                          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |  |
| 1                                                                                                                                                                                                  | 2    | 3          | 4                                                        | 5                     | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |  |
| 1                                                                                                                                                                                                  | 46   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini                        | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |  |
| 2                                                                                                                                                                                                  | 50   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |  |
| 3                                                                                                                                                                                                  | 57   | SWASTA     | Pelayanan Kesekretariatan                                | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4                                                                                                                                                                                                  | 47   | SWASTA     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |  |
| 5                                                                                                                                                                                                  | 47   | SWASTA     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 6                                                                                                                                                                                                  | 61   | PNS        | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa  | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 7                                                                                                                                                                                                  | 31   | SWASTA     | Pelayanan Kesekretariatan                                | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 8                                                                                                                                                                                                  | 50   | SWASTA     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  |  |
| 9                                                                                                                                                                                                  | 40   | SWASTA     | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 10                                                                                                                                                                                                 | 56   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 11                                                                                                                                                                                                 | 41   | POLRI      | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 12                                                                                                                                                                                                 | 51   | TNI        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 13                                                                                                                                                                                                 | 52   | SWASTA     | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                          | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 14                                                                                                                                                                                                 | 51   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 15                                                                                                                                                                                                 | 40   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 16                                                                                                                                                                                                 | 52   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 17                                                                                                                                                                                                 | 51   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 18                                                                                                                                                                                                 | 48   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 19                                                                                                                                                                                                 | 23   | SWASTA     | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 20                                                                                                                                                                                                 | 58   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 21                                                                                                                                                                                                 | 30   | PNS        | Menghadiri Rapat                                         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |  |
| 22                                                                                                                                                                                                 | 48   | PNS        | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 23                                                                                                                                                                                                 | 53   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 24                                                                                                                                                                                                 | 48   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |  |
| 25                                                                                                                                                                                                 | 25   | Non ASN    | Pelayanan Kesekretariatan                                | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 26                                                                                                                                                                                                 | 58   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan, Menghadiri Rapat              | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |  |
| 27                                                                                                                                                                                                 | 55   | PNS        | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                    | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |  |
| 28                                                                                                                                                                                                 | 52   | PNS        | Menghadiri Rapat                                         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 29                                                                                                                                                                                                 | 48   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |  |
| 30                                                                                                                                                                                                 | 57   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 31                                                                                                                                                                                                 | 43   | PNS        | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 32                                                                                                                                                                                                 | 57   | PNS        | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 33                                                                                                                                                                                                 | 57   | PNS        | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  |  |
| 34                                                                                                                                                                                                 | 55   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 35                                                                                                                                                                                                 | 23   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 36                                                                                                                                                                                                 | 53   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 37                                                                                                                                                                                                 | 50   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 38                                                                                                                                                                                                 | 55   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  |  |
| 39                                                                                                                                                                                                 | 59   | PNS        | Menghadiri Rapat                                         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 40                                                                                                                                                                                                 | 48   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 41                                                                                                                                                                                                 | 36   | Non ASN    | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 42                                                                                                                                                                                                 | 47   | PNS        | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 43                                                                                                                                                                                                 | 55   | PNS        | Pelayanan Kesekretariatan                                | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 44                                                                                                                                                                                                 | 50   | PNS        | Menghadiri Rapat                                         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |



|    |    |           |                                                                                                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 45 | 51 | PNS       | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                             | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 46 | 36 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 47 | 53 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 48 | 55 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 49 | 24 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 50 | 30 | Non ASN   | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 51 | 42 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 52 | 39 | SWASTA    | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 53 | 53 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                           | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 54 | 53 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 55 | 29 | SWASTA    | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 56 | 53 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 57 | 44 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 58 | 26 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 59 | 21 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 60 | 47 | PNS       | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                             | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 61 | 26 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                           | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 62 | 54 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 63 | 28 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 64 | 56 | SWASTA    | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                                                                                   | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |  |
| 65 | 48 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 66 | 40 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 67 | 57 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 68 | 52 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 69 | 37 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 70 | 43 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 71 | 50 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 72 | 44 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 73 | 47 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 74 | 29 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 75 | 28 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 76 | 39 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 77 | 34 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 78 | 36 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 79 | 30 | Non ASN   | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 80 | 54 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 81 | 54 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 82 | 36 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan, Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS, Menghadiri Rapat                                      | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |  |
| 83 | 37 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 84 | 53 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 85 | 57 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 86 | 41 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 87 | 53 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                                          | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 88 | 37 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                         | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 89 | 20 | Mahasiswa | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik, Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 90 | 21 | Mahasiswa | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik, Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 91 | 40 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 92 | 54 | PNS       | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                             | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 93 | 51 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                           | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 94 | 19 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                           | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |



|     |    |           |                                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 95  | 52 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 96  | 34 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 97  | 45 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 98  | 51 | TNI       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 99  | 25 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 100 | 42 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 101 | 49 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 102 | 46 | POLRI     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 103 | 27 | SWASTA    | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 104 | 52 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 105 | 31 | PNS       | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                                                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 106 | 48 | POLRI     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 107 | 21 | Mahasiswa | Penyampaian Tembusan Ijin Penelitian                                                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 108 | 43 | PNS       | Penyampaian Tembusan Ijin Penelitian                                                     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 109 | 38 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 110 | 32 | SWASTA    | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 111 | 53 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |  |
| 112 | 34 | SWASTA    | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 113 | 37 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa, Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 114 | 49 | PNS       | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 115 | 26 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 116 | 29 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 117 | 33 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 118 | 48 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 119 | 47 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 120 | 30 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 121 | 38 | Non ASN   | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 122 | 30 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 123 | 48 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 124 | 29 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 125 | 50 | Non ASN   | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 126 | 24 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 127 | 40 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 128 | 30 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 129 | 19 | Mahasiswa | Penyampaian Tembusan Ijin Penelitian                                                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 130 | 34 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 131 | 31 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 132 | 33 | Non ASN   | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 133 | 57 | PNS       | Pelayanan Kesekretariatan                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 134 | 52 | PNS       | Menghadiri Rapat                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 135 | 40 | PNS       | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 136 | 33 | Non ASN   | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |



|     |    |         |                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 137 | 48 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 138 | 49 | PNS     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik, Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                          | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 139 | 46 | PNS     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik                                                                                                 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 140 | 32 | SWASTA  | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 141 | 53 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 142 | 56 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 143 | 32 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 144 | 38 | Non ASN | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik, Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri, Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 145 | 49 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 146 | 54 | Non ASN | Menghadiri Rapat                                                                                                                                         | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 147 | 31 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 148 | 30 | Non ASN | Menghadiri Rapat                                                                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 149 | 33 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 150 | 48 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 151 | 50 | Non ASN | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 152 | 32 | Non ASN | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 153 | 30 | SWASTA  | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 154 | 49 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 155 | 44 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 156 | 30 | Non ASN | Menghadiri Rapat                                                                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 157 | 35 | SWASTA  | Penyampaian Tembusan Ijin Penelitian                                                                                                                     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 158 | 56 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 159 | 40 | TNI     | Pelayanan Bidang Kewaspadaan Dini dan Penanganan Konflik, Menghadiri Rapat                                                                               | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 160 | 34 | Non ASN | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 161 | 41 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 162 | 49 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 163 | 41 | SWASTA  | Penyampaian Tembusan Ijin Penelitian                                                                                                                     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 164 | 50 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 165 | 53 | SWASTA  | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 166 | 54 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan, Menghadiri Rapat                                                                                                              | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 167 | 54 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 168 | 57 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 169 | 51 | SWASTA  | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 170 | 50 | SWASTA  | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                                                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 171 | 67 | SWASTA  | Pelayanan Bidang Politik Dalam Negeri                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 172 | 50 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 173 | 50 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 174 | 42 | PNS     | Pelayanan Bidang FKUB dan ORMAS                                                                                                                          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 175 | 51 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 176 | 47 | PNS     | Menghadiri Rapat                                                                                                                                         | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 177 | 50 | PNS     | Menghadiri Rapat                                                                                                                                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 178 | 51 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 179 | 50 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa                                                                                                  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 180 | 41 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                                                                                                                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |



|                      |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       |            |                |
|----------------------|----|---------|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----------------|-----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------------|----------------|
| 181                  | 51 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 4     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| 182                  | 30 | PNS     | Menghadiri Rapat                                           | 3     | 3     | 2     | 4               | 3                                       | 2     | 3     | 2     | 2     |            |                |
| 183                  | 48 | PNS     | Menghadiri Rapat                                           | 4     | 4     | 4     | 4               | 4                                       | 4     | 4     | 4     | 4     |            |                |
| 184                  | 52 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 4     | 3     | 4               | 4                                       | 4     | 4     | 4     | 4     |            |                |
| 185                  | 52 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 4     | 4     | 4     | 4               | 4                                       | 4     | 4     | 4     | 4     |            |                |
| 186                  | 18 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 4     | 4               | 3                                       | 4     | 4     | 3     | 4     |            |                |
| 187                  | 54 | PNS     | Pelayanan Bidang Wawasan<br>Kebangsaan dan Karakter Bangsa | 4     | 4     | 3     | 4               | 4                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| 188                  | 57 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| 189                  | 25 | SWASTA  | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 3     |            |                |
| 190                  | 28 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| 191                  | 38 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| 192                  | 54 | PNS     | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 4     | 4     | 4     | 4               | 4                                       | 4     | 4     | 4     | 4     |            |                |
| 193                  | 28 | Non ASN | Pelayanan Kesekretariatan                                  | 3     | 3     | 3     | 4               | 3                                       | 3     | 3     | 3     | 4     |            |                |
| SNilai               |    |         |                                                            | 629   | 623   | 607   | 772             | 619                                     | 622   | 628   | 593   | 731   |            |                |
| /Unsur               |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       |            |                |
| NRR /                |    |         |                                                            | 3.259 | 3.228 | 3.145 | 4.000           | 3.207                                   | 3.223 | 3.254 | 3.073 | 3.788 |            |                |
| Unsur                |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       |            |                |
| NRR                  |    |         |                                                            | 0.358 | 0.355 | 0.346 | 0.440           | 0.353                                   | 0.355 | 0.358 | 0.338 | 0.417 | *)         |                |
| tertib/              |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       | 3.319      |                |
| unsur                |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       | **) 82.984 |                |
| IKM Unit pelayanan   |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       | 82.984     |                |
| Keterangan :         |    |         |                                                            |       |       |       | No.             | UNSUR PELAYANAN                         |       |       |       |       |            |                |
| - U1 s.d. U9         |    |         |                                                            |       |       |       | U1              | Persyaratan                             |       |       |       |       |            |                |
| - NRR                |    |         |                                                            |       |       |       | U2              | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         |       |       |       |       |            |                |
| - IKM                |    |         |                                                            |       |       |       | U3              | Waktu Penyelesaian                      |       |       |       |       |            |                |
| - *)                 |    |         |                                                            |       |       |       | U4              | Biaya/Tarif                             |       |       |       |       |            |                |
| - **)                |    |         |                                                            |       |       |       | U5              | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |       |       |       |       |            |                |
| NRR Per Unsur        |    |         |                                                            |       |       |       | U6              | Kompetensi Pelaksana                    |       |       |       |       |            |                |
|                      |    |         |                                                            |       |       |       | U7              | Perilaku Pelaksana                      |       |       |       |       |            |                |
| NRR tertimbang       |    |         |                                                            |       |       |       | U8              | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |       |       |       |       |            |                |
| per unsur            |    |         |                                                            |       |       |       | U9              | Sarana dan prasarana                    |       |       |       |       |            |                |
| IKM UNIT PELAYANAN : |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       | 82.984     |                |
| Mutu Pelayanan :     |    |         |                                                            |       |       |       |                 |                                         |       |       |       |       |            |                |
| A (Sangat Baik)      |    |         |                                                            |       |       |       | : 88,31 – 100   |                                         |       |       |       |       |            | 82,984<br>BAIK |
| B (Baik)             |    |         |                                                            |       |       |       | : 76,61 – 88,30 |                                         |       |       |       |       |            |                |
| C (Kurang Baik)      |    |         |                                                            |       |       |       | : 65,00 – 76,60 |                                         |       |       |       |       |            |                |
| D (Tidak Baik)       |    |         |                                                            |       |       |       | : 25,00 – 64,99 |                                         |       |       |       |       |            |                |

Bali, 29 Desember 2022



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**KEPALA BADAN**  
**Dewa Putu Mantera**  
NIP. 19621231 198503 1 192

