



**PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I**

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA PRABUMULIH  
TAHUN 2025**



**TANGGAL : Maret 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpah nikmat dan karunian-Nya, maka dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tahun 2025. Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih ini ditulis dengan maksud untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka dari itu perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Akhirnya disampaikan terima kasih kepada seluruh staf dan pihak yang terlibat langsung dalam penyusunan Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2025. Selanjutnya kami mengharapkan masukan atau kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa-masa yang akan datang, dan kami berharap semoga Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Prabumulih, 02 Maret 2025  
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Prabumulih,

Riduan, S.Pd., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196608281990031007

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan layanan.

Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat yang diperoleh untuk menunjang percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Data Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan,

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih adalah wujud nyata manajemen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dalam rangka menerapkan kebijakan peningkatan pelayanan di bidang pendidikan.

## **1.2. Tujuan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih secara berskala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih selanjutnya.

## **1.3. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **1.4. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode 1 (satu) dilaksanakan pada tanggal 03 s.d 28 Februari 2025 terhadap responden yang berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Pengumpulan data dilakukan pada seluruh bidang dan sub bagian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih yang meliputi :

1. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
4. Bidang Kebudayaan
5. Bidang Ketenagaan
6. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
7. Sub bagian Program Perencanaan dan Data
8. Sub bagian Keuangan

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Umum**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kota Prabumulih (Lembaran daerah kota prabumulih tahun 2016 Nomor 9) dan Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib Berkaitan dengan Pelayanan Dasar Dinas Daerah kota Prabumulih. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih mempunyai tugas pokok membantu Walikota melalui kewenangan ekonomi daerah dibidang pendidikan yang menjadi unsur rumah tangga daerah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional di bidang pendidikan nasional meliputi Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah dan Umum, Sarana Prasarana Pendidikan, Pendidikan Masyarakat Luar Sekolah.
- b. Pemberian perizinan dan pelayanan umum di bidang pendidikan.
- c. Pelaksanaan teknis fungsional di bidang pendidikan.
- d. Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas

Adapun waktu pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih meliputi :

1. Hari senin s.d. kamis : 07.30 - 16.00 WIB
2. Hari jum'at : 07.30 - 16.30 WIB

#### **2.2. Visi Dan Misi**

##### Visi

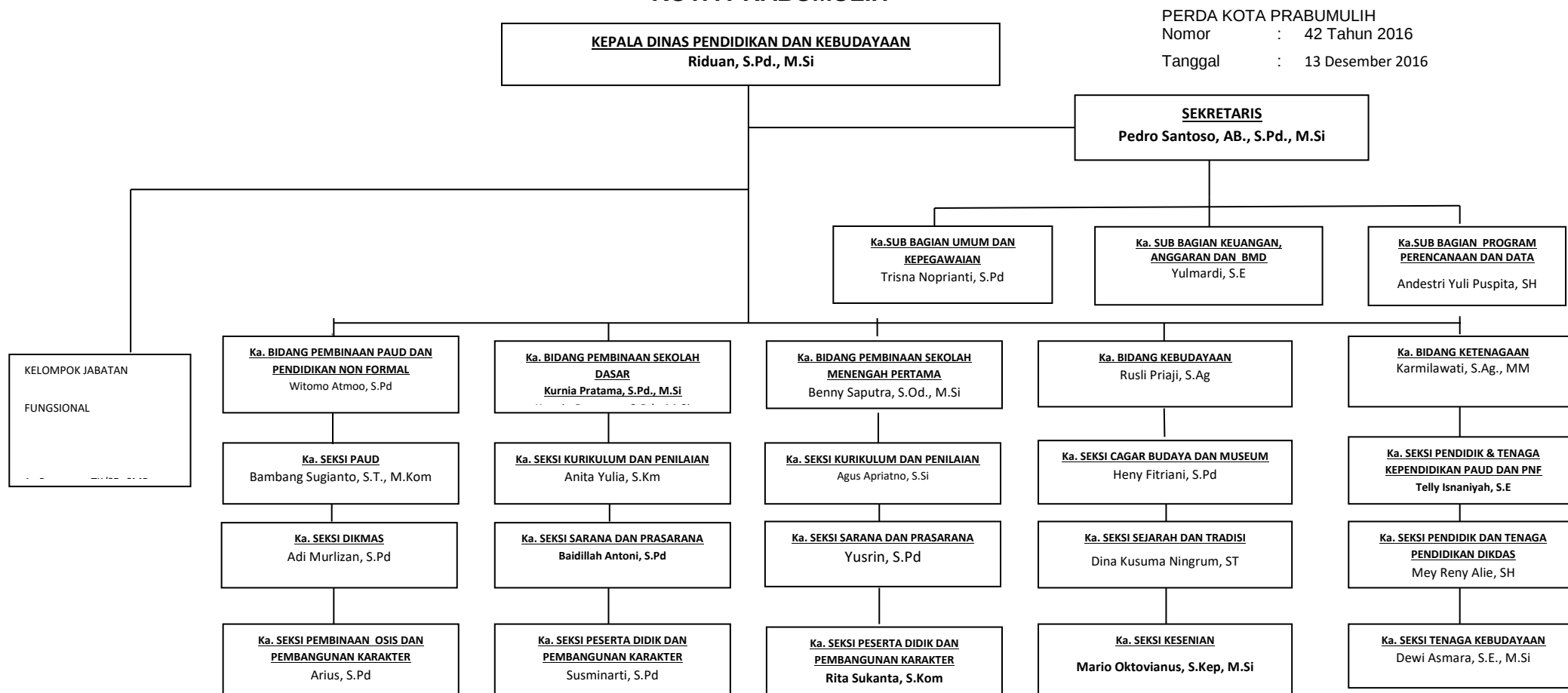
Terciptanya Insan yang Berkarakter, Cerdas, dan Berprestasi Untuk Mewujudkan Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA Dan Berkualitas 2025.

##### Misi

-  Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik, berkualitas, dan berprestasi;
-  Peningkatan Sumber Daya Masyarakat yang berkualitas, berprestasi, dan religius pada setiap lini kehidupan.

## 2.3. STRUKTUR ORGANISASI

### STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH



KET :

————— Garis Komando  
----- Garis Koordinasi

Prabumulih, Februari 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Prabumulih

dto

## **BAB III**

### **METODE SURVEI**

#### **3.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2025 adalah :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Pelayanan
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan
7. Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan
8. Pelayanan
9. Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan
10. Pelayanan terhadap pengaduan, saran, dan masukan

#### **3.2. Instrumen Penelitian**

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2025 adalah Kuisisioner dengan wawancara tatap muka.

#### **3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi Pengumpulan data dilakukan pada seluruh unit pelayanan pada bidang dan sub bagian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih yang meliputi :

1. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
4. Bidang Kebudayaan
5. Bidang Ketenagaan
6. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
7. Sub bagian Program Perencanaan dan Data
8. Sub bagian Keuangan

### **3.3. Populasi Dan Sampel**

Populasi Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tahun 2025 disebar kepada 150 responden yang berkunjung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Responden dalam survei ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih sebagai contoh guru yang mengurus naik pangkat, masyarakat yang ingin mengurus anak pindah sekolah atau masyarakat umum lainnya.

## BAB IV HASIL SURVEI

### 4.1. Hasil Identifikasi Data Responden

#### 1. Pendidikan Responden

| Pendidikan | N   | %     |
|------------|-----|-------|
| SD         | 1   | 0,67  |
| SMP        | 3   | 2,00  |
| SMA        | 20  | 13,33 |
| D1-D3-D4   | 34  | 22,67 |
| S1         | 73  | 48,67 |
| S2         | 17  | 11,33 |
| S3         | 2   | 1,33  |
| Jumlah     | 150 | 100   |

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Pendidikan Responden yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang (0,67 %), berpendidikan SMP sebanyak 3 orang (2,00 %), berpendidikan SMA sebanyak 20 orang (13,33 %), berpendidikan D1-D3-D4 sebanyak 34 orang (22,67%), berpendidikan S1 sebanyak 73 orang (48,67 %), berpendidikan S2 sebanyak 17 orang (11,33 %), berpendidikan S3 sebanyak 2 orang (1,33%)

#### 2. Jenis Kelamin Responden

| Jenis kelamin | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| Laki-Laki     | 63  | 42,00 |
| Perempuan     | 87  | 58,00 |
| Jumlah        | 150 | 100   |

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang (42,00 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 87 orang (58,00 %)

### 3. Pekerjaan Responden

| Pekerjaan Utama   | N   | %     |
|-------------------|-----|-------|
| PNS               | 62  | 41,33 |
| TNI               | 4   | 2,67  |
| POLRI             | 1   | 0,67  |
| SWASTA            | 37  | 24,67 |
| WIRAUSAHA         | 22  | 14,67 |
| PELAJAR/MAHASISWA | 24  | 16,00 |
| Jumlah            | 150 | 100   |

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden dengan pekerjaan utama PNS sebanyak 62 orang (41,33%), TNI sebanyak 4 orang (2,67 %), POLRI sebanyak 1 orang (0,67%), Swasta sebanyak 37 orang (24,67%) dan Wiraswasta sebanyak 22 orang (14,67 %), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 24 orang (16,00 %).

## 4.2. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

1. Pemahaman responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori      | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| Tidak sesuai  | 0   | 0     |
| Kurang sesuai | 1   | 0,67  |
| Sesuai        | 47  | 31,33 |
| Sangat sesuai | 102 | 68    |
| Jumlah        | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0%), kurang sesuai sebanyak 1 orang (0,67%), sesuai sebanyak 47 orang (31,33%), dan sangat sesuai sebanyak 102 orang (68%)

2. Pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori      | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| Tidak sesuai  | 0   | 0     |
| Kurang sesuai | 2   | 1,33  |
| Sesuai        | 47  | 31,33 |
| Sangat sesuai | 101 | 67,33 |
| Jumlah        | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0%), kurang sesuai sebanyak 2 orang (1,33%), sesuai sebanyak 47 orang (31,33%), dan sangat sesuai sebanyak 101 orang (67,33%).

3. Pemahaman responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori     | N   | %     |
|--------------|-----|-------|
| Tidak cepat  | 0   | 0     |
| Kurang cepat | 0   | 0     |
| Cepat        | 56  | 37,33 |
| Sangat cepat | 94  | 62,67 |
| Jumlah       | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak cepat tidak ada (0 %), kurang cepat sebanyak 0 orang (0 %), cepat sebanyak 56 orang (37,33 %), dan sangat cepat sebanyak 94 orang (62,67%)

4. Pemahaman responden tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori     | N   | %   |
|--------------|-----|-----|
| Sangat mahal | 0   | 0   |
| Cukup Mahal  | 0   | 0   |
| Murah        | 0   | 0   |
| Gratis       | 150 | 100 |
| Jumlah       | 150 | 100 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Sangat mahal tidak ada (0 %), cukup mahal tidak ada (0%) Murah sebanyak 0 orang (0 %), dan gratis sebanyak 150 orang (100 %).

5. Pemahaman responden tentang kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori      | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| Tidak sesuai  | 0   | 0     |
| Kurang sesuai | 3   | 2     |
| Sesuai        | 38  | 25,33 |
| Sangat sesuai | 109 | 72,67 |
| Jumlah        | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan tentang kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0 %), kurang sesuai sebanyak 3 orang (2 %), sesuai sebanyak 38 orang (25,33 %), dan sangat sesuai sebanyak 109 orang (72,67 %)

6. Pemahaman responden tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori        | N   | %     |
|-----------------|-----|-------|
| Tidak Kompeten  | 0   | 0     |
| Kurang Kompeten | 4   | 2,67  |
| Kompeten        | 64  | 42,67 |
| Sangat Kompeten | 82  | 54,67 |
| Jumlah          | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak kompeten tidak ada (0 %), kurang kompeten sebanyak 4 orang (2,67 %), kompeten sebanyak 64 orang (42,67 %), dan sangat kompeten sebanyak 82 orang (54,67%).

7. Pemahaman responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori               | N   | %     |
|------------------------|-----|-------|
| Tidak Sopan dan Ramah  | 0   | 0     |
| Kurang Sopan dan Ramah | 0   | 0     |
| Sopan dan Ramah        | 38  | 25,33 |
| Sangat Sopan dan Ramah | 112 | 74,67 |
| Jumlah                 | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sopan dan ramah tidak ada (0 %), kurang sopan dan ramah sebanyak 0 orang (0 %), sopan dan ramah sebanyak 38 orang (25,33 %), dan sangat sopan dan ramah sebanyak 112 orang (74,67%).

8. Pemahaman responden tentang pelayanan terhadap pengaduan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori                   | N   | %     |
|----------------------------|-----|-------|
| Tidak ada                  | 0   | 0     |
| Ada tetapi tidak berfungsi | 0   | 0     |
| Berfungsi kurang maksimal  | 58  | 38,67 |
| Dikelola dengan baik       | 92  | 61,33 |
| Jumlah                     | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan pelayanan terhadap pengaduan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak ada tidak ada (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 orang (0 %), berfungsi dengan maksimal sebanyak 58 orang (38,67%), dan dikelola dengan baik sebanyak 92 orang (61,33%).

9. Pemahaman responden tentang sarana dan prasarana untuk masyarakat yang ada dikantor pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

| Kategori                   | N   | %     |
|----------------------------|-----|-------|
| Tidak ada                  | 0   | 0     |
| Ada tetapi tidak berfungsi | 0   | 0     |
| Berfungsi kurang maksimal  | 43  | 28,67 |
| Dikelola dengan baik       | 107 | 71,33 |
| Jumlah                     | 150 | 100   |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan sarana dan prasarana untuk masyarakat yang ada dikantor pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak ada tidak ada (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 orang (0 %), berfungsi kurang maksimal sebanyak 43 orang (28,67 %), dan dikelola dengan baik sebanyak 107 orang (71,33 %).

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), jumlah nilai dari setiap unit diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih telah dilaksanakan dengan hasil per unsur Penilaian sebagai berikut:

| No | Unsur Pelayanan                                      | Nilai Rata-rata |
|----|------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                                | 3,67            |
| 2. | Prosedur Pelayanan                                   | 3,65            |
| 3. | Kecepatan Waktu Pelayanan                            | 3,63            |
| 4. | Kewajaran Pelayanan                                  | 4,00            |
| 5. | Produk Layanan                                       | 3,71            |
| 6. | Kompetensi Petugas dalam Pelayanan                   | 3,52            |
| 7. | Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan         | 3,75            |
| 8. | Pelayanan terhadap pengaduan layanan                 | 3,53            |
| 9. | Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan | 3,71            |

Nilai survey unit pelayanan =  $(3,67 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11)$  Nilai Indeks adalah 3,65 hasil Indeks Unit Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi 86,28
- b. Mutu Pelayanan “A”

Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan “ Sangat Baik”

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dengan ditetapkan pedoman umum Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih tahun 2025, semua unit pelayanan Instansi Pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik dilingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif melaksanakan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pemimpin instansi masing-masing.

Dari kesepuluh unsur pelayanan, Nilai unsur Pelayanan yang paling rendah adalah produk persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan maka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya akan di prioritaskan pada produk persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan.

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- c. Nilai SKM setelah dikonversi 86,28
- d. Mutu Pelayanan “A”
- e. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan “ Sangat Baik”

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih merupakan wujud nyata manajemen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan Pelayanan bidang pendidikan.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

**DATA UMUM KUISIONER**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH TAHUN 2025**

| No Responden | Jenjang Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan         |
|--------------|--------------------|---------------|-------------------|
| 1            | SMA                | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 2            | S1                 | PEREMPUAN     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 3            | SMA                | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 4            | S2                 | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 5            | SMP                | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 6            | SMA                | LAKI-LAKI     | WIRAUSAHA         |
| 7            | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | PNS               |
| 8            | SMP                | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 9            | S1                 | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 10           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 11           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | PNS               |
| 12           | SMA                | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 13           | S1                 | LAKI-LAKI     | SWASTA            |
| 14           | S1                 | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 15           | S1                 | PEREMPUAN     | PNS               |
| 16           | S1                 | LAKI-LAKI     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 17           | SMA                | LAKI-LAKI     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 18           | S2                 | PEREMPUAN     | PNS               |
| 19           | S1                 | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 20           | S3                 | PEREMPUAN     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 21           | SMA                | LAKI-LAKI     | SWASTA            |
| 22           | SMA                | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 23           | SD                 | LAKI-LAKI     | SWASTA            |
| 24           | S2                 | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 25           | SMA                | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 26           | S1                 | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 27           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 28           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | PNS               |
| 29           | SMA                | LAKI-LAKI     | WIRAUSAHA         |
| 30           | D1-D3-D4           | LAKI-LAKI     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 31           | S1                 | PEREMPUAN     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 32           | SMA                | LAKI-LAKI     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 33           | SMA                | LAKI-LAKI     | PNS               |
| 34           | SMA                | PEREMPUAN     | SWASTA            |
| 35           | SMA                | PEREMPUAN     | PNS               |
| 36           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | PELAJAR/MAHASISWA |
| 37           | S1                 | LAKI-LAKI     | SWASTA            |
| 38           | S1                 | LAKI-LAKI     | SWASTA            |
| 39           | D1-D3-D4           | PEREMPUAN     | PNS               |
| 40           | S2                 | PEREMPUAN     | PELAJAR/MAHASISWA |

|    |          |           |                   |
|----|----------|-----------|-------------------|
| 41 | SMA      | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA |
| 42 | S1       | PEREMPUAN | POLRI             |
| 43 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 44 | SMA      | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 45 | S1       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 46 | S1       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 47 | SMA      | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 48 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 49 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 50 | SMA      | PEREMPUAN | PNS               |
| 51 | SMA      | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 52 | S1       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 53 | SMA      | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 54 | S2       | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 55 | S2       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 56 | SMA      | LAKI-LAKI | WIRAUSAHA         |
| 57 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 58 | S1       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 59 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 60 | S1       | LAKI-LAKI | WIRAUSAHA         |
| 61 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 62 | S1       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 63 | S1       | LAKI-LAKI | WIRAUSAHA         |
| 64 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 65 | S1       | LAKI-LAKI | WIRAUSAHA         |
| 66 | S1       | PEREMPUAN | WIRAUSAHA         |
| 67 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 68 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 69 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 70 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | TNI               |
| 71 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 72 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 73 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 74 | S2       | PEREMPUAN | PNS               |
| 75 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 76 | S1       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 77 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 78 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 79 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 80 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 81 | S2       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 82 | S1       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 83 | S1       | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 84 | S3       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 85 | S2       | PEREMPUAN | WIRAUSAHA         |
| 86 | SMP      | PEREMPUAN | TNI               |

|     |          |           |                   |
|-----|----------|-----------|-------------------|
| 87  | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 88  | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 89  | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 90  | S1       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 91  | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 92  | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | WIRSAUSAHA        |
| 93  | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA |
| 94  | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 95  | S1       | LAKI-LAKI | WIRSAUSAHA        |
| 96  | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | WIRSAUSAHA        |
| 97  | S2       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 98  | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 99  | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 100 | S2       | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 101 | S1       | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 102 | S1       | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 103 | S1       | LAKI-LAKI | WIRSAUSAHA        |
| 104 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 105 | S1       | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 106 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 107 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | SWASTA            |
| 108 | S2       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |
| 109 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 110 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | PNS               |
| 111 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | SWASTA            |
| 112 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 113 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 114 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 115 | S1       | LAKI-LAKI | WIRSAUSAHA        |
| 116 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 117 | S1       | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA |
| 118 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 119 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 120 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 121 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | TNI               |
| 122 | S2       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 123 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 124 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 125 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 126 | S2       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 127 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 128 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | PNS               |
| 129 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 130 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 131 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 132 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |

|     |          |           |                   |
|-----|----------|-----------|-------------------|
| 133 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 134 | S2       | LAKI-LAKI | TNI               |
| 135 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 136 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 137 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 138 | S1       | PEREMPUAN | PNS               |
| 139 | S1       | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA |
| 140 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 141 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 142 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 143 | S2       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 144 | D1-D3-D4 | PEREMPUAN | PNS               |
| 145 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA |
| 146 | S1       | LAKI-LAKI | PNS               |
| 147 | D1-D3-D4 | LAKI-LAKI | PNS               |
| 148 | S1       | PEREMPUAN | WIRSAUSAHA        |
| 149 | S2       | PEREMPUAN | PNS               |
| 150 | S1       | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA |

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH TAHUN 2025**

| No | Nilai Unsur Pelayanan |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   | Interval<br>Konversi | Mutu<br>Pelayanan |
|----|-----------------------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|----------------------|-------------------|
|    | U1                    |   | U2  |   | U3  |   | U4  |   | U5  |   | U6  |   | U7  |   | U8  |   | U9  |   |                      |                   |
| 1  | 2                     |   | 3   |   | 4   |   | 5   |   | 6   |   | 7   |   | 8   |   | 9   |   | 10  |   | 12                   | 13                |
| 1  | 75                    | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 50  | B | 100 | D | 80,6                 | B                 |
| 2  | 75                    | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 77,9                 | B                 |
| 3  | 100                   | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8                 | A                 |
| 4  | 100                   | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4                 | A                 |
| 5  | 100                   | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 85,8                 | A                 |
| 6  | 75                    | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4                 | A                 |
| 7  | 100                   | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 91                   | A                 |
| 8  | 75                    | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 83,2                 | A                 |
| 9  | 100                   | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4                 | A                 |
| 10 | 75                    | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 83,2                 | A                 |
| 11 | 100                   | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4                 | A                 |

|    |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 12 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 13 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 14 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 80,6 | B |
| 15 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 16 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 17 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 80,6 | B |
| 18 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 19 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 20 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 21 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 80,6 | B |
| 22 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 50  | B | 75  | C | 83,2 | A |
| 23 | 100 | D | 50  | B | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 75,4 | B |
| 24 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 25 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 26 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |

|    |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 27 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 83,2 | A |
| 28 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 29 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 30 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 31 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 32 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 33 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 34 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 78   | B |
| 35 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 36 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 37 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 38 | 50  | B | 50  | B | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 78   | B |
| 39 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 40 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 41 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |

|    |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 42 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 43 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 44 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 45 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 83,2 | A |
| 46 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 47 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 93,6 | A |
| 48 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 80,6 | B |
| 49 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 50 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,9 | A |
| 51 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 52 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 53 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 54 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 85,8 | A |
| 55 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 56 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 85,8 | A |

|    |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 57 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 85,8 | A |
| 58 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 59 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 60 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 61 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 83,2 | A |
| 62 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 63 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 64 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 93,6 | A |
| 65 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 80,6 | B |
| 66 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 67 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 68 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 78   | B |
| 69 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 70 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 85,7 | A |
| 71 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |

|    |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 72 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 73 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 74 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 75 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 76 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 85,8 | A |
| 77 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 78 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 79 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 80 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 81 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 82 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 83 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 84 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 85 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 86 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |

|     |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|-----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 87  | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 83,2 | A |
| 88  | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 89  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 91   | A |
| 90  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 91  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 92  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 93  | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 94  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 95  | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 96  | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 97  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 98  | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 99  | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 100 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 101 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |

|     |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|-----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 102 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 78   | B |
| 103 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 104 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 88,4 | A |
| 105 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 106 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 88,4 | A |
| 107 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 80,6 | B |
| 108 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 80,6 | B |
| 109 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 91   | A |
| 110 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 111 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 93,6 | A |
| 112 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,4 | A |
| 113 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 114 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 115 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 116 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 80,6 | B |

|     |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|-----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 117 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 85,8 | A |
| 118 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 83,2 | A |
| 119 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 78   | B |
| 120 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 121 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 122 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 123 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 124 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 125 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 126 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 127 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 93,6 | A |
| 128 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 129 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 130 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |
| 131 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4 | A |

|     |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |      |   |
|-----|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|------|---|
| 132 | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 85,8 | A |
| 133 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 134 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 80,6 | B |
| 135 | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 80,6 | B |
| 136 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,3 | A |
| 137 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 88,3 | A |
| 138 | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 78   | B |
| 139 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 50  | B | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 83,2 | A |
| 140 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 50  | B | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 141 | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 91   | A |
| 142 | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 85,8 | A |
| 143 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 83,2 | A |
| 144 | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 83,2 | A |
| 145 | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 75  | C | 83,1 | A |
| 146 | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 75  | C | 85,8 | A |

|                               |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |              |                        |
|-------------------------------|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|--------------|------------------------|
| 147                           | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 88,4         | A                      |
| 148                           | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 85,8         | A                      |
| 149                           | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 88,3         | A                      |
| 150                           | 100 | D | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 100 | D | 75  | C | 75  | C | 100 | D | 100 | D | 85,9         | A                      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   | <b>86,28</b> | <b>A (Sangat Baik)</b> |

|                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Nilai Interval IKM</b> | 3,67 | 3,65 | 3,63 | 4,00 | 3,71 | 3,52 | 3,75 | 3,53 | 3,71 |
| <b>Mutu Pelayanan</b>     | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |

