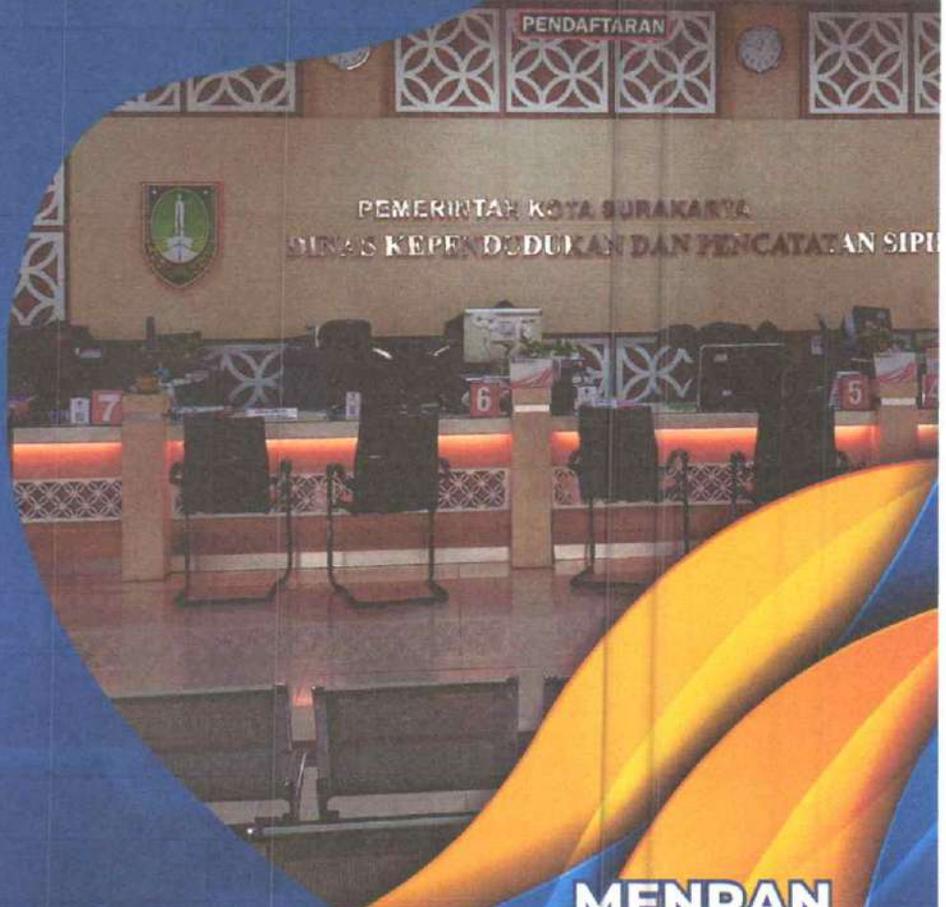


LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

 disadmindukcapil@surakarta.go.id
 Disdukcapil Surakarta
 @disdukcapilurakarta
 @disdukcapilsolo
 www.dispendukcapilurakarta.go.id
 Disdukcapil Kota Surakarta



MENPAN

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I.....	3
BAB II	6
BAB III.....	9
BAB IV.....	11
BAB V	15
LAMPIRAN	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Surakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/barang/jasa yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	09 s.d 16 Januari 2025
2	Pengumpulan Data	17 Januari s.d 17 Maret 2025
3	Pengolahan Data	18 Maret 2025
4	Analisis	19 s.d 21 Maret 2025
5	Penyajian / Pelaporan	24 Maret 2025
6	Publikasi SKM	24 s.d 25 Maret 2025

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 189 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	70	37.04%
2	Pendidikan	S1	61	32.28%
3	Pendidikan	D3	23	12.17%
4	Pendidikan	SMK/ sederajat	14	7.41%
5	Pendidikan	S2	8	4.23%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	6	3.17%
7	Pendidikan	D1	4	2.12%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	3	1.59%
9	Pekerjaan	Lainnya	78	41.27%
10	Pekerjaan	Swasta	73	38.62%
11	Pekerjaan	PNS	23	12.17%
12	Pekerjaan	Wirausaha	15	7.94%
13	Jenis Kelamin	P	109	57.67%
14	Jenis Kelamin	L	80	42.33%
15	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	47	24.87%
16	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	32	16.93%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Lainnya	25	13.23%
18	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	20	10.58%
19	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	19	10.05%
20	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	14	7.41%
21	Jenis Layanan	Akta Kematian	6	3.17%
22	Jenis Layanan	Legalisir	4	2.12%
23	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	4	2.12%
24	Jenis Layanan	Inovasi Sapu Kuwat	4	2.12%
25	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	4	2.12%

26	Jenis Layanan	Inovasi Besuk Kiamat	3	1.59%
27	Jenis Layanan	Akta Perceraian	2	1.06%
28	Jenis Layanan	Inovasi Lantatur	2	1.06%
29	Jenis Layanan	Inovasi Jembol KTP-EL Lansia	1	0.53%
30	Jenis Layanan	Inovasi Bening Kekasih	1	0.53%
31	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	1	0.53%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.83	3.8	3.71	3.96	3.82	3.8	3.75	3.9	3.71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.22 (Sangat Baik)								

Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A (3.96)
Dengan kekuatan Seluruh pegawai Disadmindukcapil memiliki integritas yang sangat baik dalam menegakkan peraturan tentang biaya pelayanan.
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.9)
Dengan kekuatan Sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak cara (WA, Twitter, Facebook, Website, Kotak Saran dan Aduan, Telepon Kantor, ULAS, SP4N Laporan).
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A (3.83)
Dengan kekuatan Persyaratan pelayanan adminduk sudah ditetapkan dan dipublikasikan secara luas melalui media elektronik dan non elektronik

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A (3.71)
Dengan kelemahan Informasi mekanisme/prosedur pada media elektronik kurang diminati, pengguna layanan lebih memilih mendapatkan informasi terkait mekanisme/prosedur secara tatap muka atau via telepon. Karena informasi yang didapat lebih fleksibel dan pengguna layanan merasa lebih puas. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan Masyarakat.
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A (3.71)
Dengan kelemahan Kondisi beberapa sarpras perlu perbaikan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan perbaikan terhadap sarpras yang sudah berkerak, atau yang sudah berubah warna atau yang sudah tidak dapat berfungsi dengan maksimal.

3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.75)

Dengan kelemahan Ilmu tentang perilaku pelayanan belum sepenuhnya dikuasai oleh petugas pelayanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan pelatihan secara berkala pelayanan prima bagi petugas pelayanan

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 09 Januari s.d 17 Maret 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

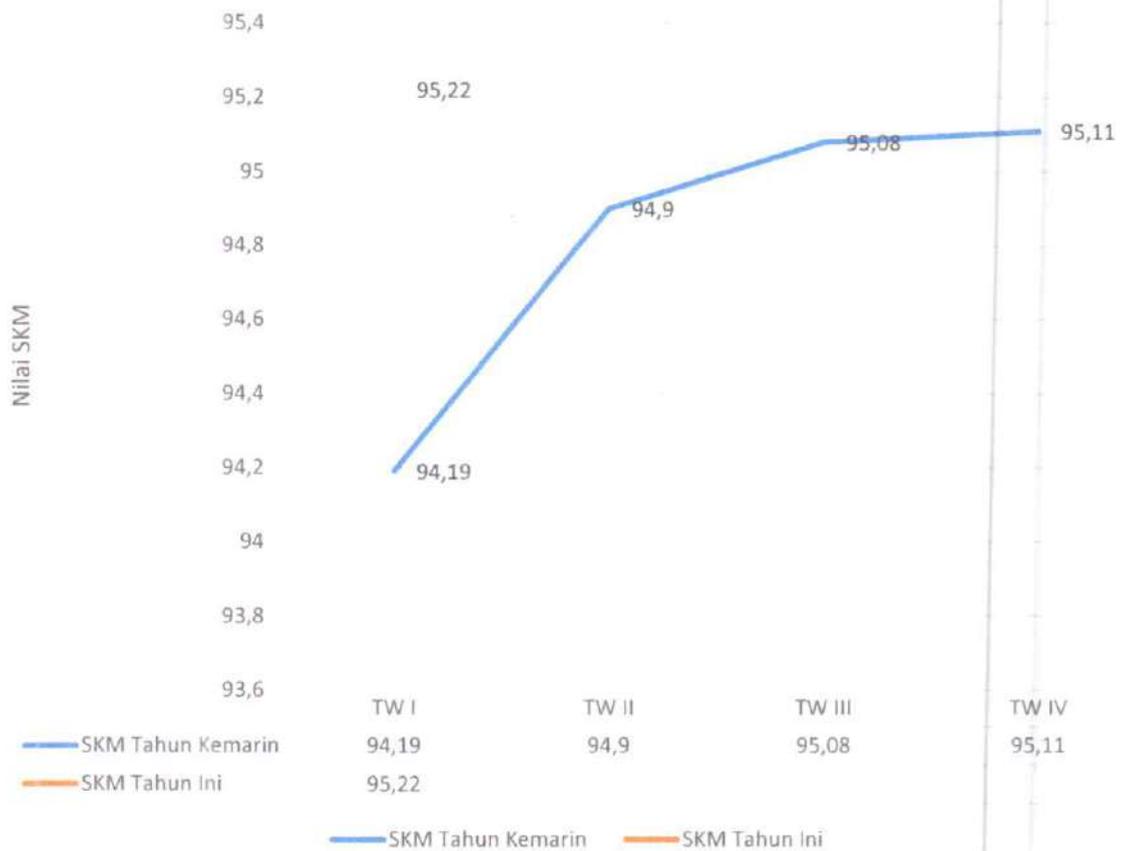
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Informasi diberikan langsung oleh petugas FO kepada pengguna pelayanan, terkait waktu penyelesaian atas permohonan yang diajukan	Triwulan II 2025	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

2	U9. Sarana dan prasarana	Melakukan pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pemohon	Triwulan II 2025	Sekretaris Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	U7. Perilaku pelaksana	Pemberian arahan secara periodik dari Atasan kepada petugas pelayanan	Triwulan II 2025	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

C. Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 Triwulan IV hingga tahun 2025 Triwulan I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 09 Januari s.d 17 Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.22. Nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U9 Sarana dan prasarana, U7 Perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan.

Kota Surakarta, 24 Maret 2025

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA**



Agung Hendratno

Drs. AG. AGUNG HENDRATNO, M.Si.

Pembina Utama Muda - IV c
NIP 19680813 199001 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM Trwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

KEMERDEHAAN (KEMERDEHAAN)	NO. SURVEI (KEMERDEHAAN)	NO. RESPONDEN (KEMERDEHAAN)
... (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) ...
IDENTITAS RESPONDEN		
NAMA (KEMERDEHAAN)	... (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) ...
... (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) ...
... (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) (KEMERDEHAAN) ...

PENCAPRI RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO.	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
2.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
3.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
4.	Apakah Anda puas dengan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
5.	Apakah Anda puas dengan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
7.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
8.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2
9.	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan peris_layanan yang diberikan?	5	4	3	2

... (KEMERDEHAAN) ...
... (KEMERDEHAAN) ...

SIMPAN

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.83	3.8	3.71	3.96	3.82	3.8	3.75	3.9	3.71
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	7	4	1	9	6	5	3	8	2

Skor KM Total :		95.22			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	