

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT
2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Definisi Survei.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Demografi Responden	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.....	9
KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil SKM diharapkan dapat memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Metode pengukuran dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/pengguna layanan sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui media Google Formulir. Pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh setiap responden yang pernah menerima layanan pada periode Juli-Desember (Semester 2) Tahun 2023.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	20
2.	Pengumpulan Data	Oktober-November 2023	43
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	19
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Total penerima layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat dalam kurun waktu Juli – Desember 2023 adalah sebanyak 647 orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan. Jumlah responden dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden SKM adalah 241 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Demografi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 196 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

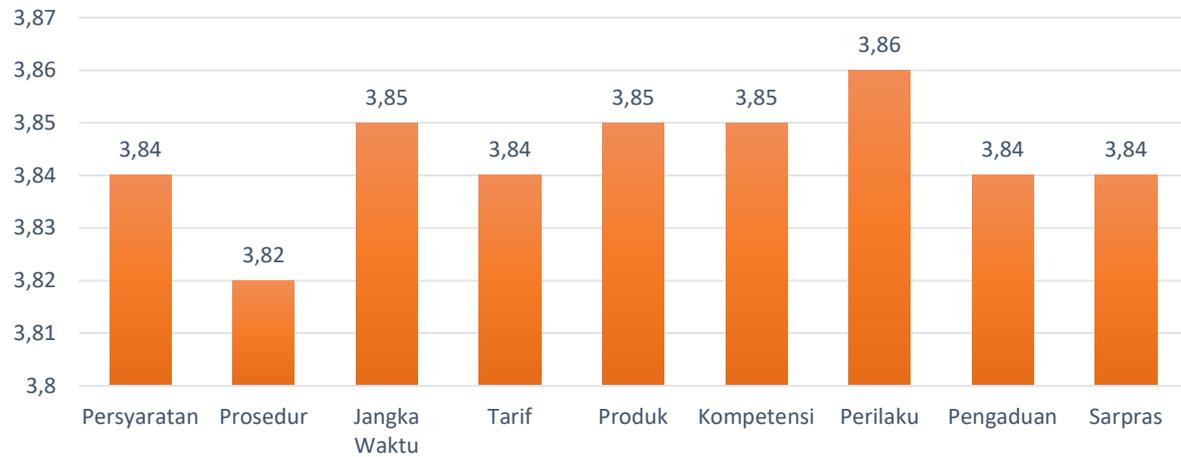
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	139	58%
		PEREMPUAN	102	42%
2	PENDIDIKAN	SLTP/SEDERAJAT	2	1%
		SLTA/SEDERAJAT	45	19%
		DI/DIII	70	29%
		DIV/S1	92	38%
		S2/S3	32	13%
3	PEKERJAAN	PNS	180	75%
		TNI/POLRI	33	14%
		LAINNYA	28	12%
4	JENIS LAYANAN	Revisi DIPA	220	91%
		Register Hibah	11	5%
		Lainnya (Dispensasi, MP PNBP, dll)	10	4%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Ms Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,84	3,82	3,85	3,84	3,85	3,85	3,86	3,84	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(3,84 skala 4) 96,10 (A atau Sangat Baik)								

IKM Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat Semester II 2023



Berdasarkan hasil pengolahan data survei, nilai unsur tertinggi adalah perilaku sebesar 3,86 skala 4, dimana Kanwil DJPb Sumbar sudah memberikan kesigapan, kesopanan, keramahan dan sikap professional dalam memberikan layanan kepada pengguna. Nilai tertinggi kedua di dapat pada 3 unsur yaitu Jangka waktu (3,85), Produk (3,85), dan Kompetensi (3,85). Dimana Kanwil DJPb Sumbar memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu, dan juga terdapat kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan yang ditetapkan. Di samping itu kompetensi juga ditunjukkan oleh pegawai Kanwil DJPb Sumbar dengan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Nilai terendah dari hasil pengumpulan kuesioner adalah terkait dengan prosedur, meskipun terendah, nilai prosedur masih berada pada angka 3,82. Terdapat kemudahan prosedur yang harus ditingkatkan dalam layanan kepada pengguna.

Secara rata-rata nilai semua unsur berada di atas 3,5 dimana masuk ke dalam kategori sangat baik. Meskipun demikian, Kanwil DJPb Sumbar tetap berusaha untuk meningkatkan layanan kepada pengguna serta pemangku kepentingan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur merupakan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu 3,82.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku dengan nilai 3,86 serta unsur layanan kompetensi, produk, dan jangka waktu dengan nilai 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ditemukan aduan yang menjadi perhatian dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

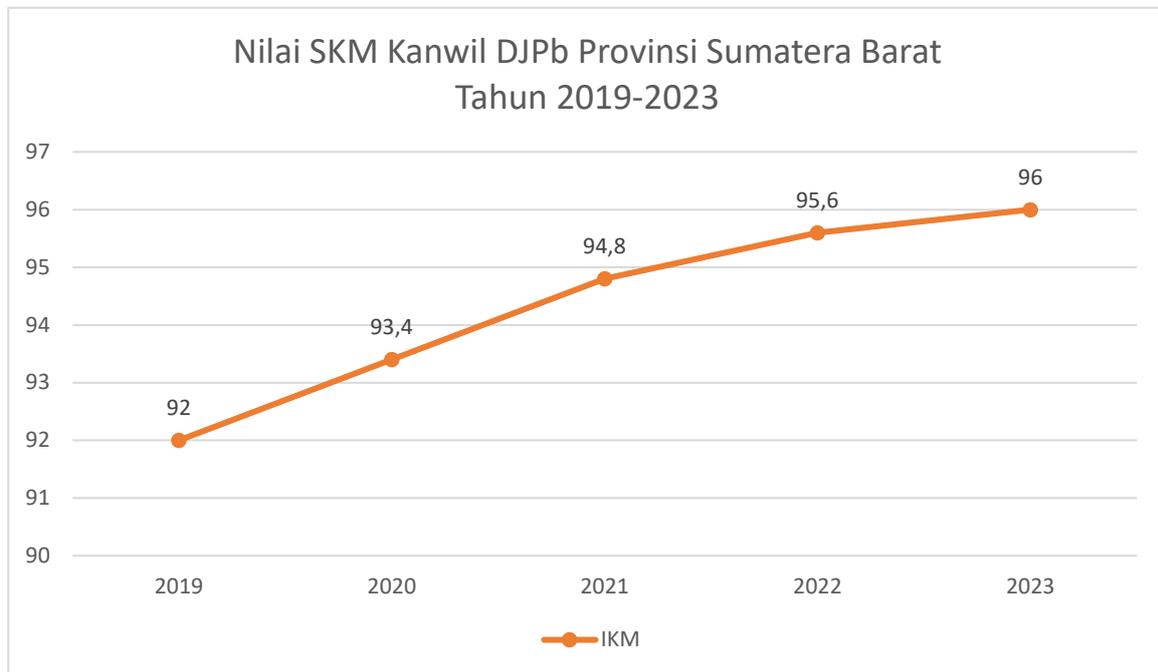
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Dialog Kinerja Organisasi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu					Penanggung Jawab	
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)		Jangka Panjang (> 24 bulan)
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi dan pemberian Informasi mengenai prosedur serta standar waktu pelayanan	√	√					Bidang PPA I
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√			Bidang SKKI

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2019 hingga Semester II 2023 cenderung terjadi peningkatan kualitas.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester II 2023 mulai September 2023 hingga Januari 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 96. Meskipun demikian, nilai SKM Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku dengan nilai 3,86 serta unsur layanan kompetensi, produk, dan jangka waktu dengan nilai 3,85.

Padang, Januari 2024
Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera
Barat



Ditandatangani secara elektronik
Syukriah HG

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
B1. PERSYARATAN (offline/online/offline & online)						
B1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan ini?					
B1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kejelasan informasi yang diterima terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan ini?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (offline/online/offline & online)						
B2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur untuk memperoleh layanan ini?					
B2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian antara prosedur layanan yang dialami dan yang diinformasikan secara publik?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B3. WAKTU PENYELESAIAN (offline/online/offline & online)						
B3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
B3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B4. BIAYA/TARIF LAYANAN (Rp0)						
B4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap biaya layanan (Rp 0) dan kualitas layanan yang diberikan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN (offline/online/offline & online)						
B5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian hasil layanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan?					
B5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap akurasi/ketelitian hasil layanan yang diterima?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						

B6. KOMPETENSI PEGAWAI (PELAKSANA) (offline/offline & online)						
B6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterampilan pegawai dalam memberikan layanan?					
B6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap pengetahuan pegawai terkait layanan yang diberikan?					
B6.3	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B7. PERILAKU PEGAWAI (PELAKSANA) (offline/offline & online)						
B7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap profesional yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?					
B7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesigapan yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?					
B7.3	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B8. PELAYANAN, PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (offline/online/offline & online)						
B8.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda dalam mengakses saluran pengaduan permasalahan terkait layanan?					
B8.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam menyampaikan pengaduan permasalahan terkait layanan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						
B9. Sarana dan Prasarana (pelayanan online)						
B9.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas sarana aplikasi dan sarana konsultasi yang disediakan oleh unit kerja untuk mendapatkan layanan?					
<i>Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.</i>						

2. Hasil Olah Data SKM

	B1 Persyaratan	B2 Sistem, mekanisme dan prosedur	B3 Waktu penyelesaian	B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	B6 Kompetensi pelaksana	B7 Perilaku pelaksana	B8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	B9 Sarana dan Prasarana
Jumlah Nilai Unsur	2266	2257	2253	1167	2269	3380	3381	2233	1129
Rata-rata Nilai skala 5	4,51	4,50	4,49	4,65	4,52	4,49	4,49	4,45	4,50
Rata-rata Nilai skala 4	3,61	3,60	3,59	3,72	3,62	3,59	3,59	3,56	3,60
Kategori (skala 4)	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik	A :Sangat Baik
Rata2 nilai tertimbang skala 5	0,50	0,50	0,50	0,52	0,50	0,50	0,50	0,49	0,50
Rata2 nilai tertimbang skala 4	0,40	0,40	0,40	0,41	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40

IKM skala 5	4,80	hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu & DJPb
IKM skala 4	3,84	hasil yang digunakan dalam laporan versi PERMENPAN
IKM skala 4 KONVERSI 100	96	
Kategori IKM :	Sangat Baik	

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik