



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

2022



BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN BATANGKALUKU



www.bbpp-batangkaluku.pertanian.go.id
email : infobbpp@pertanian.go.id
telp. 0411-866396, Fax 0411-866570



Jln Malino Km.3 Sungguminasa
Kab. Gowa - Sulawesi Selatan

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survei, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di BBPP Batangkaluku.

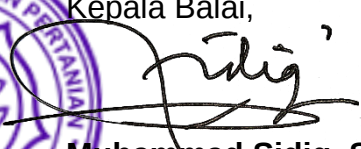
Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan agar menindaklanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku terkait penyediaan layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Batangkaluku, Juli 2021



Kepala Balai,


Muhammad Sidiq, S.TP, MM
NIP. 197704212003121001

DAFTAR ISI

	hal
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat	2
C. Dasar Hukum	3
D. Pengertian Umum	4
II. METODOLOGI PENGUKURAN	6
A. Ruang Lingkup	6
B. Tahapan Kegiatan Survei	6
C. Unsur atau Variabel Survei	7
D. Metode Pengolahan Data	8
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
A. Karakteristik Responden	10
B. Bentuk Jawaban	11
C. Pengolahan dan Analisis Data	12
D. Penyusunan Laporan	12
E. Nilai Persepsi	12
IV. PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

	hal
Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan	8
Tabel 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	10
Tabel 3 Karakteristik Pekerjaan Responden	10
Tabel 4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	11
Tabel 5 Karakteristik Umur Responden	11
Tabel 6 Mutu Pelayanan UKPP.....	13

Daftar Gambar

	hal
Gambar 1 Tahapan Kegiatan Survei	6

Lampiran

Lampiran 1. Data responden Survey Kepuasan Peserta



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)*.

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah : persyaratan pelayanan,

sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, penanganan pengaduan serta masukan tentang sarana dan prasarana.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

1. Maksud

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Batangkaluku. Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan BBPP Batangkaluku yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penelitian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh BBPP Batangkaluku.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan BBPP Batangkaluku sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
- 4) Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

3. Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup BBPP Batangkaluku.
- 2) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BBPP Batangkaluku secara periodik.
- 3) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh BBPP Batangkaluku.
- 4) Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Memacu persaingan positif antar Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- 5) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia (Permentan) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

D. Pengertian Umum

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat beberapa pengertian sebagai berikut :

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- 3) Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
- 4) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik;
- 5) Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan/triwulan, atau 6 (enam) bulan/semester atau minimal 1 (satu) tahun sekali;
- 6) Lembaga lain adalah Lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya Lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi;
- 7) Pemberi layanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai peraturan perundang-undangan;

- 8) Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayan publik;
- 9) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayan publik;
- 10) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- 11) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
- 12) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- 13) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
- 14) Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.



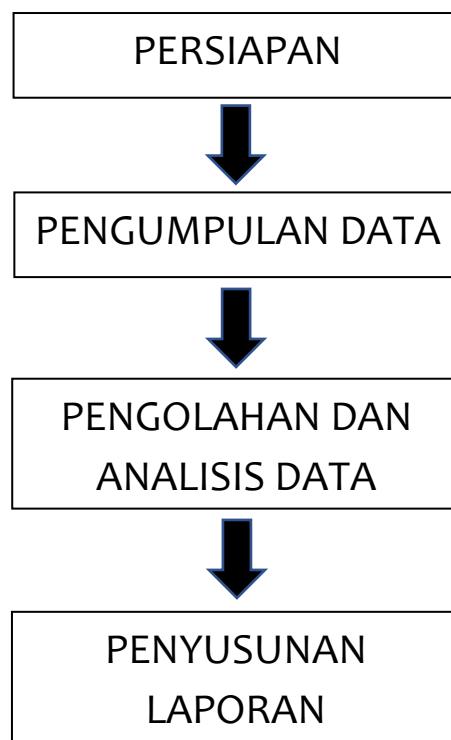
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah pelayanan rekomendasi pelatihan aparatur dan non aparatur serta magang yang diberikan kepada penyuluh, petani dan mahasiswa/pelajar pengguna layanan yang dilaksanakan di BBPP Batangkaluku.

B. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup BBPP Batangkaluku adalah sebagai berikut :



Gambar.1. Tahapan Kegiatan Survei

Kuisisioner diberikan kepada responden (peserta pelatihan, peserta magang) di lingkup BBPP Batangkaluku pada bulan Januari – Juni 2022.

Metode pengumpulan data primer diperoleh dengan memberikan kuisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuisioner dilakukan dengan cara membagikan link kepada responden. Penerima layanan akan mengisi kuisioner dan hasilnya terkoneksi langsung dengan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP).

C. Unsur atau Variabel Survei

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden pengguna layanan secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu :

1. ***Persyaratan pelayanan***, yaitu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrasi dan teknis.
2. ***Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan***, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan.
3. ***Waktu Penyelesaian Pelayanan***, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
4. ***Biaya/tarif pelayanan***, yaitu biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. ***Kesesuaian Produk Pelayanan***, yaitu pelayanan yang diberikan dan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. **Kompetensi/ Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu Kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam menyelesaikan layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Petugas dalam Pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas Sarana dan Prasarana**, Yaitu kondisi sarana dan prasarana yang baik dan layak digunakan.

Hasil kuisioner kemudian diolah sesuai kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 /PERMENTAN /OT/080/2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 52,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	52,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

D. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai SKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden dipilih dari keseluruhan alumni pelatihan berdasarkan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden ditetapkan 636 orang seluruh jumlah populasi penerima layanan. Berikut rekapitan responden SKM.

a) Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 2.
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki – Laki	Perempuan	
1	429	207	636

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 3.
Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	288
2	Pegawai Swata	9
3	Wiraswasta/Usahawan	64
4	Pelajar/Mahasiswa	9
5	Lainnya/Petani	266
	Total	636

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.
Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	11
2	Sarjana Starata I	450
3	D3	31
4	SLTA	131
5	SLTP	13
6	SD	0
	Total	636

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 5.
Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	Dibawah 21	9
2	21 – 30	150
3	31 – 40	225
4	41 – 50	185
5	50 <	67
	Total	636

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

D. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT/080/2018, sehingga terstandarisasi secara nasional.

E. Nilai Persepsi

Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai 4.

a) Interval SKM

Nilai Interval SKM di BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 3.41
2. Prosedur Pelayanan	: 3.46
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3.36
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3.84
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3.36
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3.50
7. Kecepatan pelayanan	: 3.50
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3.89
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3.48

b) Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi SKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan : 85.25
2. Prosedur Pelayanan : 86.50
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 84.00
4. Biaya/ Tarif Pelayanan : 96.00
5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 84.00
6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 87.50
7. Kecepatan pelayanan : 87.50
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 97.25
9. Kualitas Sarana dan Prasarana : 87.00

c) Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di BBPP Batangkaluku adalah A (Sangat Baik), dengan nilai konversi SKM sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	85.25	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	86.50	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	84.00	A	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	96.00	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	84.00	A	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	87.50	A	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	87.50	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	97.25	A	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana & Prasarana	87.00	A	Sangat Baik

d) Hasil Survei SKM

Kuisisioner kepuasan masyarakat yang disebarkan kepada responden periode Januari – Juni 2022. Pada periode ini, terdapat 636 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT)	:	3.53
Nilai SKM Unit Pelayanan	:	88.33
Kategori Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat BBPP Batangkaluku sebesar **88.33**, dengan Nilai Rata-rata Terimbang (NRT) **3.55**, nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**.



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada Semester II Tahun 2021, secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik dengan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRT) 3.64 dan Nilai SKM Unit Pelayanan : 91.00 (A = Sangat Baik).
- b. Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan pada Triwulan I Tahun 2022 diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang adalah : 3.53. Dan Nilai SKM Unit Pelayanan (BBPP Batangkaluku) : 88.33 (A = Sangat Baik).
- c. Tingkat kepuasan pelayanan paling rendah adalah “Waktu Penyelesaian Pelayanan” dengan NRT 3.36 dan Nilai SKM Pelayanan 84.00 dan “Kesesuaian Produk Pelayanan” dengan NRT 3.36 dan Nilai SKM Pelayanan 84.00. Unsur “Waktu Penyelesaian Pelayanan” bernilai rendah karena sarana dan prasarana yang dilaporkan oleh peserta memerlukan waktu yang cukup lama. Unsur “Kesesuaian Produk Pelayanan” bernilai rendah karena peserta menilai bahwa pelayanan yang diberikan terkait materi pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan peserta.

B. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi Sangat baik dari pengguna layanan, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

- a. Diperlukan upaya oleh masing-masing Sub Kelompok di lingkungan BBPP Batangkaluku untuk meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan pada setiap pelatihan.

- b. Memberikan pelayanan (Materi pelatihan) sesuai kebutuhan peserta.
- c. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dalam mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan.

Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Batangkaluku, Juli 2022



Kepala Bagian Umum,

Rosdiana, S. Pi, M.M
NIP. 197701141999032001

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Asnilawati, Sp., Mp	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	Salehuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	4	3	4
3	Sahida	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	Juniyanti, S.ST	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	Heriyanto	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	Al imran	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	NIRMAYANI	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	Islawati	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	4	4
9	RATIM , S.P.	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	4
10	ENDANG RAHMAWATI, sp	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	Ilham syaputra jaya	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	Artiyanto Siswo Nugroho, SP	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	HARNIWATI, SP	50	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	4	4
14	Murat, Sp	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Nurmayasari Yusdin	40	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	Rusdi, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	Wilham Prajab, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	2	3	3	3	4	3
18	Mulyadi	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	Rosmawi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Romiyanto, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	3	3	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	Mohamad Harun	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	4
47	Ibrahim adam	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	Bustamin Us. Pakaya, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	Fatlinawaty kadju	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	3
50	HARIS SINGGILI	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
51	Ahmad Malay	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Adrianto Husain	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	SEFRIN HUSAIN	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	FIRAWATI MANTU	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	4	4
55	Syarif Hamzah, S.P	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	4	3	4	3
56	Awal akbar lasale	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	3
57	Agusliyanto Haleda, A. Md	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	4
58	Fatra Sugandi Laot	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
59	Hartini Habibullah	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	Marta Nani	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	Fatmah Langago, S.ST	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Juwita bokuu	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	Hapsah Humolungo, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	Nurnaningsi Pou	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	3	3	4	4	3
65	Rahman Usman	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	Warni Maliki, S.Pt	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	Rosdiana Ibrahim, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	4
68	Risnawati Alhamad	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Musdalifah A. Djafar	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Husna Eyato	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3
71	Warni Maliki, S.Pt	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
72	Hasna Dama	30	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	Lisna Hadjarati	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	4
74	Juwita boki	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Martoni Ronte	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	Tri Wibowo	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Moh Surya mahadmiral	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Wiyono Ngudi Santoso,SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	Budiono	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Zulfikar Anuhu	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	Irna vebrila koba'a	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	MUHAMMAD NUR HANIEF ARIZON	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	Ali Supramono Laadjim	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Sigit Suripto	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	4	4
85	Sutrisno Baraka	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Abner sangka	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	3
87	Sutrisnawati Lasompoh	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
88	Noldy Matorang	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	4	4
89	Heritje Dorlina Sopamena, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90	YERMIAS DJAID	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Astun Bungalim	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	SAAD WADU	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
93	Supriyanto marzuki	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	Olin	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
95	Mery sampe	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
96	Voni yulianti	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	Muh Rum Mahdali,sp	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Ottavianus sallata	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	3
99	BEY LOUMA	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Ashar Hasanuddin	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Marlinda Nangge	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	Febriansyah azis	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Muh. Basri matuwo	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Rahman sutrisno hk	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
105	Tri Wibowo	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Marni	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
107	Doni Alimun	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	Nurlian Amran	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	Hamid	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	Refliyanto R. Yusuf, S. Pd	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	Zainudin Oka	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
133	Winarno sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	2	3	3	3	2	4
134	Ratna Alulu	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
135	Erwin oka	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	Hasra Ibrahim	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	Saripa polohito5y	60	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	4
138	Salma abdulaziz	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
139	Harton Guamo, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4
140	Miftahuljannah Tanjung Api	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	Kasim Totoyi ,SP	60	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	Sahibe Kasim	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3
143	Melki lolomutu	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
144	Rifaldi Yalang	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	EwinHalid	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	4
146	Harton Guamo	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Delly Is amran	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	Hasra Ibrahim	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Ewin Halid	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Harton Guamo, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	4
151	Herson Lebie	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
152	Harton Guamo Sp	60	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	Ewin Halid	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Hasra Ibrahim	40	Perempuan	SLTP	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Marlinda Nangge	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	Delly Is amran	50	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	HASRA IBRAHIM	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	HASRA IBRAHIM	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Delly Is amran	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	HASRA IBRAHIM	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	HASRA IBRAHIM	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Unchi Y. Tane,SP	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	3
163	Merlin Mahmud, S.TP	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
164	Tiyansi Piter Hakim	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Aidin Mohune	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	4	3	4	3
166	Aswitan Elistiawati Rahim	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	2	4	3	3	3	3	3
167	Risno Ishak	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	Sutin Ali	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
169	Yonda Bokili	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Sarifudin Usman	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	Rifal ismail	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
172	RISNAWATY MAYANG,SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	4	4	3	3	3	4	4
173	Simin I.P Dikum SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Suparto k timbuli	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	Asna kasim mohamad	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Djefri Patutie	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	Sarini Abdullah Parabuut SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
178	Rahmawati Lihawa	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	Zainudin Ota ya	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	2	4	3	3	4	4
180	Feltiyanti Samsudin	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Bambang sukoco	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	3	4	3	3	4
182	Gumilang tamu	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
183	Zepri Uno	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
184	Zaldyono Samu, S.ST	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	Usman Junus Hunowu, S.Kom	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	3
186	Wirna angio	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	4
187	Emus T. Ota ya.SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
188	Risna Dunggio	60	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Titiek Tri Kurstiati, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	4	4	3	4	3
190	Irawati Buata STP	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	1	4	3	4	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
191	Abdul rahman ajilahu	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4
192	Nurlaila A Yusup	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
193	Sarifudin Usman	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	Sutriyono Pulubuhu S.IP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
195	Abdullah Said	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
196	Emus T.Oaya.SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Emus T.Oaya.SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	NOVRIYANA S. DATUAMAS, SP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	SARIF HIDAYATULLAH	30	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Moh.Amin	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	3
201	Wahyu	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	I KADEK PASEK ARDANA	30	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
203	Masita Ahada,S.Pt	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Hermia	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
205	Agus sp	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
206	Niswa	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	1	4	3	3	4	4	3
207	FITRIAH. Sp	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	Supardin 33	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	4	3
209	Andi Darussalam	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	DARLIN	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	ZULKARNAIN	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
212	I Nyoman Suarma,SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3
213	Desi Raihana	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	3	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
261	Abraham, S.Sos	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	SUPRIADI	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	Sri Mahrani Pamusu, S.Ip	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	MOH RAFIQ SE	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	Rosmani M. Aulia, S. P	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	Arman A. Djulnau, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	Sarini,SP	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	Irham,SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	Mustakim	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	Erawaty Ak Ahmad	50	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	IHWANSUBAGIA S. AHMAD. SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	Akbarwiro R. Pondo	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	4	4
273	Azmi	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	4	4
274	NOVITA K.AGEL	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	YUDIAWAN R. TAKULOE	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
276	Muhammad Ayub SP	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3
277	Sunardi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	SUPRATMAN,SP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	Asrianto, SP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	MUH. IMAM FANDI AT. KAHAR	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	Ishak. Sp	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
282	Saprudin sp	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	Zulkarnain S. Amel, SP	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	Idrus	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	Sarini	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	Ishak,spt	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
287	Muhamad K. Pontoh	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
288	Kasim H.Batalipu	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	akil yapanto	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	4
290	Muh.Yamin Sangketa	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
291	Widya Ningsih Astuty	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
292	Ferawati	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
293	Kristiany Mandjoro	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Berlin Rantahi	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	MOHAMAD ARIF.AP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	4	4
296	Marcelin Djangko	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	YAN SAKARIA	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	Marten Dosi	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
299	Alfandi Gunawan Bando	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	3
300	Beatrix Mira	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
301	Ridas Tologugu	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
302	MAICHSEN TONTJI. S.KOM	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
303	I Nyoman serata	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
304	Suparno rampius	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
305	mustopa	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
306	Kirenius Tebamba, SP	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
307	Kenang T Subroto	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
308	Fransiskus pelowe	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
309	Victor Mandjoro	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
329	Triyono,sp	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	Masita Ahada,SPt	50	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	Farid Wajdi	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
332	Supardin	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	Masita Ahada,S.Pt	50	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	Sitti marhani	50	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	Mukran	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	2	3	4	3	3	3	3	3
336	Masita Ahada	50	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
337	Triyono,sp	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	Kasmawati.sp	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	Kasmawati Sp.	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	Ismail	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	3
341	Misra	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
342	Mariyati, SP	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	2
343	WARDIANSYAH	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	2
344	Irma Suryana	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
345	ARIA Prima Setia	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
346	RITIN PRATIWI, SP	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	Zulfikar	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
348	Maskar	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
349	Ni putu budiasih, SE	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
350	FANI TRINITA, S. Agr	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
351	Helmi, S. Hut	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
352	Mohamad Rafli	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
353	Marjan A, S. Hut	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
354	SUGIATNO	60	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
355	HASNI	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	Yusroni	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
357	Arwis, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
358	Wirnawati	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
359	RONNY,SP	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
360	DARMA IRAWAN, SST	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3
361	Enny Irdiana, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	4	4	3	3	3	4	4
362	hafizd maoelana	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
363	Citra Oktafiani, A.Md.	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
364	Arnoldus Yakobus Kartono	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
365	MUHAMMAD SYARIF	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	Willibrodus Roni,SP	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	Sarifuddin	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
368	H. RUKMAN	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	Lallo saba	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
370	MASJUDA, SP. M.Si	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
371	Adik fathurahman	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
372	RUSPAN, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	Kongradus Jagut	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	3
374	Samsurizal	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
375	Muhammad Saripudin	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	3	3	4	4	3
376	ILHAM, S.P	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	3
377	Kenang T Subroto	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
378	Kusnidar	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
379	Noprianto	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
380	Muhammad Faisal	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
381	Ngadino SST	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
382	Kasbullah	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	4
383	H. ABDUL HALIM, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
384	POPIDYLAaH.SPKP.MMA	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3
385	Ruspiyandi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
386	Basilius Arjoyo Gampur	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
387	Romi, S.ST	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3
388	ATUS MELOMPU, SP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
389	SENTOT PH.SPtSST	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	4
390	Iskandar, SP	50	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
391	ABDUL RAZAK, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	4	4	4	3
392	AHMAD Fikri	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
393	MUHAJIR,SP	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
394	Emanuel yusuf mutiara	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	4	4	3	4	3
395	Namruddin	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
396	Taruna Teguh Susara	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	4	4	4
397	MUHAMMAD YUNUS,SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
398	Haryono, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
399	Tofikurohman	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
400	SUKADI S Agr	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	4	3	3
401	SUJAKIR.S.ST	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	Lalu masturiadi	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
403	Ida Gede Budiarsana,S.Pt	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3
404	H.SUKARDI.SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
405	Yulius Herta Irno	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	4	4	3
406	H. RUKMAN	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
407	H.HAMSIAR	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	4	4	2
408	H.syahrudin.sp.mm	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
409	Ifan Hud	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
410	Noprianto	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
411	Ade Maryadi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
412	Dulbari,S.Pt	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
413	Haryono,SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
414	Namruddin	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
415	Lukman Purba Wahyudi SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
416	Noprianto	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
417	Siti Hapizah, SP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
418	Muhammad Isnaini	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
419	Rian P	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
420	Abdan Baso	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
421	Ridwan	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	4	4
422	Syamsul Ramadan	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
423	Asdar Palipus	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	Kamal	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	JUMADI	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	4	4	3	4	3	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
426	Siti Aminah	40	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
427	Rastin	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	Indra Arisandy Permana	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	4	4	3	4	3	4	4
429	RIJAL	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	4	4	3	4	3	4	4
430	Supriadi	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
431	Suprap Manto	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	Jemi Ariansyah Arif Rasyidin	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
433	Juanda Bajangga	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
434	Gita Adelia	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mah asiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
435	Rahmayanti	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
436	REKYANTO	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	3
437	Kamaruddin	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
438	Angelina Claudia Bilalang	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	3
439	Norma Lajimpe	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
440	Siswanto	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
441	Sumardi	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
442	Taufik	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
443	Agus Emil	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
444	Iskandar	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
445	Goldi Kristian Balae	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
446	Asriadi	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4

[illegible]

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
474	Abdul Talib Dako	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
475	Yuyun Halid	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	3	3	3	4	3
476	Wahyu Nugroho	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	Lukman muchtar	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	4	3	3	4	4
478	Jamaluddin	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
479	Muhammad Anas	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	3	3	3	4	4
480	Nur Rahmi Oktaviani R	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	4	4
481	Ismail	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	4	4
482	Supardi rahim	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	Amsono	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	3	3	3	3	3
484	Nasir	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	3	4	4	4	4
485	NUR ADRIANI	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
486	Ahmad Reski Pratama	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	1	4
487	Bahrul ulum	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
488	Haerati Arif	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	4	3
489	HARTAWAN	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	2	3	3	3	4	2
490	Irwan Munazir	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
491	A. Nurul hikmah	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3

[illegible]

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
510	Muhammad Ilyas	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
511	Syarifuddin Odjobolo	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4
512	Demianus Tarra	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
513	ABDUL RAHMAN AMIN	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	Richard Kainde	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	ISRA	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	Muhammad Idris	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
517	Masri Ibrahim	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
518	BERTY KASEGAR	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	Ronald J Damongilala	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
520	Dasa Tandibua	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	3	4	3	3	3	4	3
521	I Wayan Padet	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	Julius Fredy Kowaas	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	SIGAR KANDOU	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
524	Nur Anni, SP	60	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
525	Heny Dilapanga, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	Budi Akra	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
527	Laode Lambela, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	Adyakbar, S. TP. M. Si	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
529	H. Muliadi, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
530	Ismail, SP. M. Si	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
531	Abdul Gias Sila, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	3
532	Andreas Paskah Mambu, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
533	Suwandi Said	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
534	Hj. Hamisah, SP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
535	Fatihah Soleh Reswandi	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	3
536	Nasaruddin, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
537	Abdul Karim Nyala, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
538	Ezra Bura Rantrallo	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	Jumiati, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
540	SARDIANA, S. ST	50	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
541	Mursalim	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
542	Husnul Khatimah, S.TP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	4	3	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
543	Ariyanto Rasyid, SST	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
544	KUN DAUD	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	MARCHEL REYN RYDEL EGETEN	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
546	Yohanis	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
547	Andi Kahfiani	50	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	3
548	Sunardin, S.ST	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	ABIGAEL LOMO	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
550	HERLIYANTI, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	4	4	3	4	3
551	Suhardi Baharuddin	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
552	ari sadayanto	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
553	Epi Losong, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	4	3	4	3	4	3
554	Husnul Khatimah	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	4	4	3	3	3	4	3
555	RIDHOAN, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
556	Andi safriadi	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	3
557	Rafi Awaliyah, SP.	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
558	Falen Sandana	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3

[illegible]

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
575	Nur Mala	20	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
576	Riki Angga Anugrah	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	4	3
577	Muskadinar Dalifah	20	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	4
578	ANSAR, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
579	Sri Jenny Luka	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	4	4	3	4
580	Andi Kaimal Ahmad, S. Pi	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
581	I Nyoman Rudito, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	3
582	Jusnaeni, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
583	Deliyana Olli	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	3	3	3	4	4
584	Rubin Hariyoso	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	4	3	3	3	4	4	3
585	Karmila Yunus, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	3	4	4	3
586	I Wayan Widia SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
587	Rahmi Yuliana	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
588	Irmawati Utiahman	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
589	Hajrah, sp	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
590	ARI, sp	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
591	Syukur, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
592	Merisna A Djufri, SP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	4	3	3	3	4	4	4
593	Rauna Van Gobel, SP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	3
594	Sainuddin SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	3	4	4	4
595	RIANTO SLAMET SP.	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	3
596	Yusril Akbar	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
597	Ruslan SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
598	Ahmad sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
599	Ardan, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	3	3	4	4	4	3
600	Wiyono Ngudi Santoso	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	3	3	4	4	3
601	Immanuel Demmarampan	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	4
602	Rahman sutriano hk	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	3	3	3	4	4	3
603	Ratnavebrina, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	4	3	4	4
604	SALMA, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
605	Saprin Yunus, sp	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	3	3	3	3	3	4	4
606	Luther Masang SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	3

[illegible]

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
623	Gerry Demih	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
624	Ahmad Khoirul Anam	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	4	4	3
625	Yafet Inyomusi	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
626	Edi Dowansina, Amd P	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
627	WILHELMUS WARIP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
628	Suparman	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	3	3	4	4	3
629	Lukas Kowi	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
630	Mihel towansiba	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
631	XAVERIUS DOKIRIP	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
632	Wawan Setiawan	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
633	Thomas Yembise	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3	4	3	3	4	3	4	4	3
634	Agus Raubaba	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
635	Permenas Dowansina, S. ST, MP	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
636	PHILIPUS TOWANSIBA	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						2170	2203	2134	2443	2139	2228	2228	2471	2211
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.41	3.46	3.36	3.84	3.36	3.50	3.50	3.89	3.48
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.38	0.38	0.37	0.43	0.37	0.39	0.39	0.43	0.39
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						88.33	3.53							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

	D (Tidak	
Responden A (Sangat B B (Baik)	C (Kurang E Baik)	Total Responden
Laki-laki		429
Perempuan		207

	D (Tidak	
Responden A (Sangat B B (Baik)	C (Kurang E Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun		9
21-30 Tahun		150
31-40 Tahun		225
41-50 Tahun		185
Diatas 51 Tahun		76

	D (Tidak	
Responden A (Sangat B B (Baik)	C (Kurang E Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI		288
Pegawai Swasta		9
Wiraswasta/Usahawan		64
Pelajar/Mahasiswa		9
Lainnya		266

	D (Tidak	
Responden A (Sangat B B (Baik)	C (Kurang E Baik)	Total Responden
SD Kebawah		0
SLTP		13
SLTA		131
D1 - D2 - D3		31
S1		450
S2 Keatas		11