



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN**

SKM

**Survei Kepuasan
Masyarakat**

**SEMESTER
II**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN
(BBPP) BATANGKALUKU**

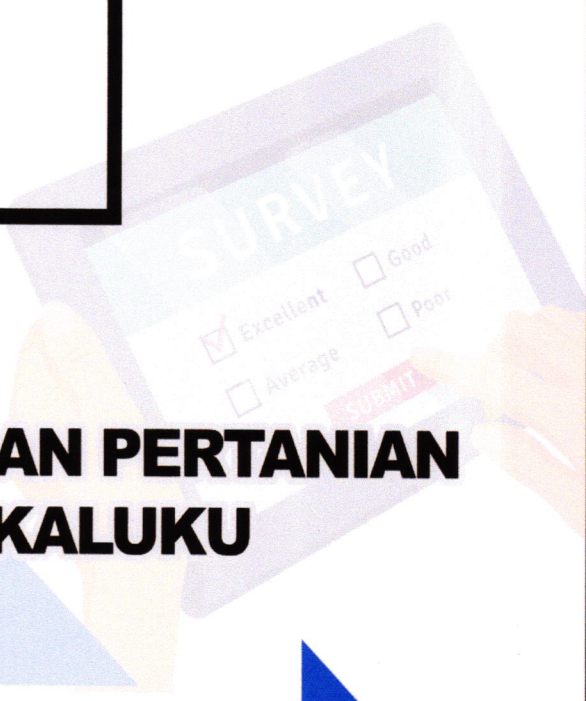


www.bbpp-batangkaluku.pertanian.go.id
email : infobbpp@pertanian.go.id
telp. 0411-866396, Fax 0411-866570



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

Online Survey



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.

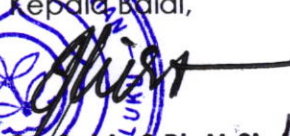
Melalui hasil survei, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku. Kami mohon 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,

Desember 2021

Kepala Balai,

Dr. Sabir, S.Pt. M.Si
NIP. 196405141988021002



DAFTAR ISI

	hal
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	3
C. Sasaran	3
D. Metode dan Manfaat	3
II. METODOLOGI PENGUKURAN	5
A. Tahapan Kegiatan Survei	5
B. Variable Survei	5
C. Karakteristik Responden	6
D. Metode Pengumpulan Data	9
E. Bentuk Jawaban	9
F. Pengolahan dan Analisis Data	9
G. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	10
H. Penyusunan Laporan	10
III. ANALISA DATA	11
A. Nilai Persepsi	11
B. Interverval IKM	11
C. Interval Konversi IKM	11
D. Mutu Pelayanan UKPP	12
E. Hasil Survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR)	13
IV. KESIMPULAN/ REKOMENDASI	14
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

	hal
Tabel 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	7
Tabel 2 Karakteristik Pekerjaan Responden	7
Tabel 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	8
Tabel 4 Karakteristik Umur Responden	8
Tabel 5 Kategori Mutu Pelayanan	10

Daftar Gambar

	hal
Gambar 1 Tahapan Kegiatan Survei	5



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survey 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan didukung oleh Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia (Permentan) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

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 dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dan Tujuan penyusunan laporan hasil SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik.

2. Tujuan

Tujuan dari Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah peserta pelatihan aparatur, non aparatur dan peserta magang di Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku

D. Metode dan Manfaat

1. 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 :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

2. Manfaat

Manfaat Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat adalah :

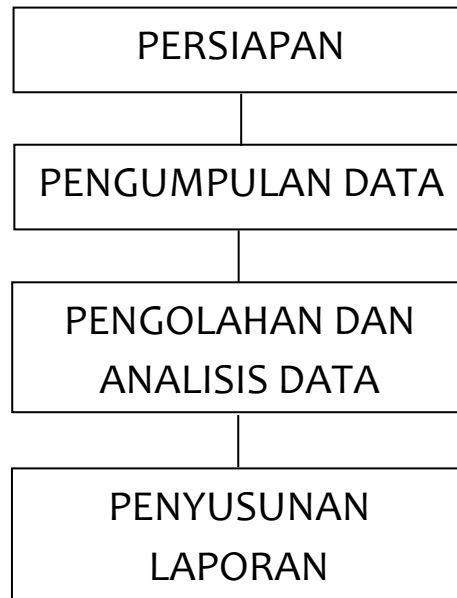
- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d) Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
- e) Memacu persaingan positif antar Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan



BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Tahapan Kegiatan Survei



Gambar.1. Tahapan Kegiatan Survei

B. Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan 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 ketentuan 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.
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu kesesuaian Produk yang dikeluarkan dengan aturan yang telah ditetapkan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat.
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.

C. Karakteristik Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 191 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Berikut rekapitan responden SKM :

a) Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki – Laki	Perempuan	
1	182	60	242

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	98
2	Pegawai Swata	7
3	Wiraswasta/Usahawan	45
4	Pelajar/Mahasiswa	16
5	Lainnya/Petani	76
	Total	242

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	5
2	Sarjana Starata I	147
3	D1 – D2 – D3	10
4	SLTA	64
5	SLTP	16
6	SD	0
	Total	242

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	11 – 20	11
2	21 – 30	85
3	31 – 40	62
4	41 – 50	63
5	50 <	21
	Total	242

D. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur.

E. 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.

F. 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.

G. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor.19 /PERMENTAN /OT/080/2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 5.

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,61 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

H. 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.



BAB III

ANALISA DATA

A. 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.

B. Interval SKM

Nilai Interval IKM di BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 3,52
2. Prosedur Pelayanan	: 3,54
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,52
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,80
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,56
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,65
7. Kecepatan pelayanan	: 3,68
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,97
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,53

C. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 88
2. Prosedur Pelayanan	: 89

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 88
4. Biaya/ Tarif Pelayanan : 95
5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 89
6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 91
7. Kecepatan pelayanan : 92
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 99
9. Kualitas Sarana dan Prasarana : 88

D. 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
1	Persyaratan Pelayanan	88	Baik
2	Prosedur Pelayanan	89	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	88	Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	95	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	89	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	91	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	92	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana & Prasarana	99	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	88	Baik

E. Hasil Survei SKM dan Nilai Rata - Rata (NRR)

Hasil survei SKM dan Nilai Rata - Rata (NRR) yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

1. Persyaratan Pelayanan	: 3,52
2. Prosedur Pelayanan	: 3,54
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,52
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,80
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,56
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,65
7. Kecepatan pelayanan	: 3,68
8. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,97
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,53

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3.64** Dan Nilai SKM Unit Pelayanan : **91.00 (A = Sangat Baik)**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 91.00 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**A**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Sangat Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata (NRR) unsur "Kualitas Sarana & Prasarana" (3,97) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur "Persyaratan Pelayanan" (3,52) dan "Waktu Penyelesaian Pelayanan" (3,52). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kualitas Sarana & Prasarana, sedangkan Waktu Penyelesaian Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah, namun masih kategori "**B**" yaitu "**Baik**".



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Responden Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Batangkaluku pada semester II (Juli – 10 November 2021) sebanyak 242 orang dengan komposisi laki-laki 182 orang dan perempuan 60 orang, dengan pekerjaan responden PNS/TNI/POLRI sebanyak 98 orang, pegawai swasta 7 orang, wiraswasta/usahawan 45 orang, pelajar/mahasiswa 16 orang dan petani 76 orang. Tingkat Pendidikan responden yang lulus SLTP sebanyak 16 orang, lulus SLTA 64 orang, lulus D1 – D2 – D3 10 orang, lulus S1 147 orang dan lulus S2 sebanyak 5 orang. Karakteristik umur responden 11 – 20 tahun sebanyak 11 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 85 orang, 31 – 40 sebanyak 62 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 63 orang dan umur diatas 50 tahun sebanyak 21 orang.

Berdasarkan hasil analisis terhadap SKM di BBPP Batangkaluku, dengan capaian nilai unsur tertinggi terdapat pada unsur "Kualitas Sarana & Prasarana" dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) adalah 3,97 dan nilai unsur terendah adalah unsur "Persyaratan Pelayanan" (3,52) dan "Waktu Penyelesaian Pelayanan" (3,52).

Dengan demikian, dari 242 orang responden yang disurvei memperoleh nilai SKM BBPP Batangkaluku adalah 91.00 dengan mutu pelayanan **"A" (Sangat Baik)**. Nilai SKM Tahun 2021 naik 3.63 point dari nilai SKM Tahun 2020.

B. Rekomendasi

1. Nilai unsur terendah adalah unsur “Persyaratan Pelayanan” dan “Waktu Penyelesaian Pelayanan” Perlu dibuatkan papan standar pelayanan di ruang registrasi.
2. Kegiatan penyusunan SKM perlu diteruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala.

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	Zulkifli	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	AHMAD DZAKY MUBARAK	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	Ahmad Hidayat	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Muh. Akbar alfandi as	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	AHMAD MAULANA KASIM	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	Muh Raihan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	Anwar	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	ABD RASYID	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	Iswandi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	4	3	4	4	3	4	4	4	3
10	mustari	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	SUKRI	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	ALFIAN	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	Orba wijaya	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	1	2	3	3	4	3	3
14	Ramli	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	Dimas Pratama Nugraha	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	Abdul Kadir	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	Suardi	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	Muh yasir	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3
19	Mustamin.spj	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	3	4	3	3	4	4	3
20	Muh Tahir	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	M.IGZAL ANUGERAH	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	Adi fatria jaya	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	3	4	2	4	4	4	4
23	Ardinal	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	Syamsu alam	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	Orba wijaya	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	M.IGZAL ANUEGERAH	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	Saiful	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Muhammad.ali	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	Syamsu alam	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	Muh Tahir	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	Hendra	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	Abdul salam husain	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	Muh basri	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	Muh. Salim	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	Basrul, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	Wiwin Pasangka	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Ady Ramlan	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	3
38	Mentari Putri Bambang, S. Pd	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	Nanang Catur Irawan, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3
40	YUSWAN YUSUF BATU	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	3
41	ANTON SUJARWO	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	4	3
42	Hasrianto	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	LUKMAN, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	3
44	Asruddin, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	4	3
45	Asniar Asru	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	ICHSAN	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	Henra Tobe	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	4	3
48	RUSTAM, STP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	4	4	3
49	Nurhanah	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	4	3
50	Bari Tallamma	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	3
51	HIRMA, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	3	4	4	4
52	Ansar Paelongan, S.TP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	3
53	Asral Kadir	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	3
54	NIRWANA MANGARIBI, S.AN	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	3
55	Mardhiyah Rachim Adhar, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	3
56	Kamil A Kuna	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	4
57	Asmaruddin	60	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	4
58	ANDI SAKTI ALAM	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	3
59	DEWI SARTIKA	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	3
60	Ariana Usman, S. pd	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	Nurlia, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Satriawan M.B	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	3
63	Abd Malik	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
64	Muh. Akbar	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Andi Midzakkar	30	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	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
131	Helmiirawan	40	Laki-laki	S2 Keatas	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Muh. Bahtiar	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Ika Riana Hiola	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4
134	SRI YULIN TUNA	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Fins Bruce Koraag	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
136	Baidatun Maruf	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
137	Jamaluddin Abdi Purwanto	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Fadhly Salampessy, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	Khairunnisa Y Mohamad	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	YATMINAH, S.TP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
141	Relis Daraman	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
142	Asian, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3
143	NURDIN, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	3
144	Yongki Molle, S. Tr.P	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
145	ARAFIQ BOKINGS, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3
146	Gabry Maghafira Abdullah	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	3
147	Elsy F A Datau, SP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	3
148	Andry Riansyah Arief, S.P	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	3
149	Arvanitha A.D.E Raymu, S. Hum	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	3
150	Falentina Heryanti Kloatubun, S.Pt	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
151	Fanny Andriyani Rachim,S.tp	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	3
152	Nety Parisa, SP, M. Si	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3
153	MARHAM, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	4
154	Gabry Maghafira Abdullah	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	3
155	Nurdin, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	4	3
156	Zulfikar Mahmud, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	4	3
157	Herman Uno	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	3
158	MARLINA, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
159	Syukur jaya	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Astina Rasyid	30	Perempuan	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	2	4	3	3	3	3	3
161	Desak Made Angreni	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	Jaya.sp	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	Jean Gloria Lengkong	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	desi fita sari	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	MAJID RAHARJO	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
166	Surahman	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	Muhammad Hidayat Hasan	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	BASO AKIL	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Deni indrowanto	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	Sumriani	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	3	4	4
171	Jaka Budi sucipto	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
172	Hasan	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	3
173	Hasan	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	3
174	Hasmar	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	Mattan kalompo	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	4
176	Elen Suryati Musa, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Adi Naiddin, S.Pt	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	2	4	2
178	Erwin Situmorang	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
179	Septi anugraeni	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
180	Sapriadi	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
181	Budiman	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4
182	I Ketut Pasek Sanjaya	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4
183	Wartono Prihatin	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Parningseh.SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
185	Parningseh.SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	4
186	Adi Saputro Sanadjaya	50	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Jumiyati,SP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	3	4	4
188	SYAFRI JAYA, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	3
189	Seno sedan	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	3	4	4	4
190	Sutejo I Made Narde	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	3	3	4	4
191	SRI WAHYUTI, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
192	SRI WAHYUTI, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	BASO AKIL	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
194	Sudiarno, A.Md	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	M. Anis	30	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Mahlil	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
197	Wahyu Jaelani S., S.Pt	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	Aprianto Mandala Putra	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	3
199	JUMARDI	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/ Usahawan	4	3	1	2	4	4	3	4	4
200	Insan Putra Pratama	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	Burhanuddin	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
202	MUH. ASRI, S.P	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	Mustajir	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Muh.Marwan	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
205	Fulki Alen	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/ Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
231	Muhamad Arsad Taiso	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	3	4	4
232	Isran	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	3	4	4
233	Antonius K Galus	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	4	4	3
234	Welen Frida Komu	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
235	Darfiani	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
236	David Kabu	30	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
237	Dedy Setiawan	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
238	Yulianti	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
239	Alfonsia Kayep	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
240	Yulius Lande	40	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	4	4	4	4	4
241	MODSETUS AMKOFRE	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3
242	Mikaela Keratumbut Kedjok	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsor						852	857	851	921	861	883	890	960	854
Nilai Rata Rata Per Unsor						3.520661157	3.54132231	3.516529	3.805785	3.557851	3.64876	3.677686	3.966942	3.528926
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsor (NRR per unsor x 0.1111)						0.391145455	0.39344091	0.390686	0.422823	0.395277	0.405377	0.408591	0.440727	0.392064
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						91.00329545	3.64013182							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki		124	55	3	0	182
Perempuan		37	20	3	0	60
Responden Berdasarkan Usia		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun		4	7	0	0	11
21-30 Tahun		62	21	2	0	85
31-40 Tahun		46	14	2	0	62
41-50 Tahun		33	28	2	0	63
Diatas 51 Tahun		16	5	0	0	21
Responden Berdasarkan Pekerjaan		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI		62	35	1	0	98
Pegawai Swasta		6	1	0	0	7
Wiraswasta/Usahawan		34	8	3	0	45
Pelajar/Mahasiswa		10	6	0	0	16
Lainnya		49	25	2	0	76
Responden Berdasarkan Pendidikan		A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah		0	0	0	0	0
SLTP		7	9	0	0	16
SLTA		27	35	2	0	64
D1 - D2 - D3		9	1	0	0	10
S1		114	29	4	0	147
S2 Keatas		4	1	0	0	5