

2021

LAPORAN SKM

Semester I

BBPP Batangkaluku

Tahun 2021

**BALAI BESAR PELATIHAN
PERTANIAN BATANGKALUKU**



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya 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, Juni 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. Kategori 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. PENUTUP/ 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

Lampiran

Lampiran 1. Data responden Survey Kepuasan Peserta



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 :

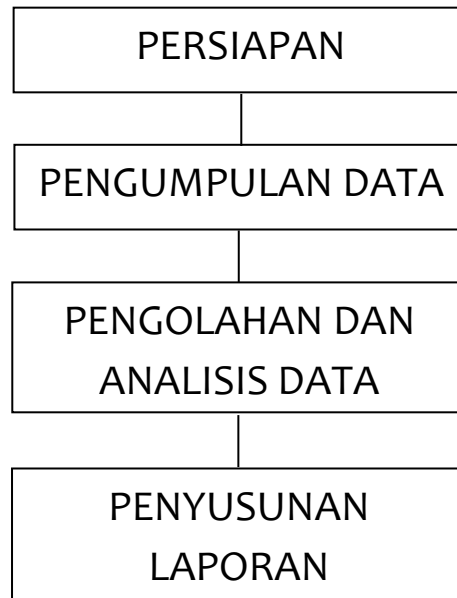
- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu 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	95	96	191

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	165
2	Pegawai Swata	0
3	Wiraswasta/Usahawan	1
4	Pelajar/Mahasiswa	15
5	Lainnya/Petani	10
	Total	191

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	17
2	Sarjana Starata I	131
3	D1 – D2 – D3	4
4	SLTA	31
5	SLTP	2
6	SD	0
	Total	191

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	11 – 20	12
2	21 – 30	27
3	31 – 40	56
4	41 – 50	63
5	50 <	33
	Total	191

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	: 3,49
2. Prosedur Pelayanan	: 3,46
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,35
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,46
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,33
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,54
7. Kecepatan pelayanan	: 3,60
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,95
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,59

C. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 87
2. Prosedur Pelayanan	: 87

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 84
4. Biaya/ Tarif Pelayanan : 87
5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 83
6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 89
7. Kecepatan pelayanan : 90
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 99
9. Kualitas Sarana dan Prasarana : 90

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	87	Baik
2	Prosedur Pelayanan	87	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	84	Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	87	Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	83	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	89	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	90	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana & Prasarana	99	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	90	Sangat 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	: 3,49
2. Prosedur Pelayanan	: 3,46
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,35
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,46
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,33
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,54
7. Kecepatan pelayanan	: 3,60
8. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,95
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,59

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3,53** Dan Nilai SKM Unit Pelayanan : **88,33 (A = Sangat Baik)**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 88,33 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**A**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Sangat Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata (NRR) unsur "Kualitas Sarana & Prasarana " (3,95) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur "Kesesuaian Produk Layanan " (3,33). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kualitas Sarana & Prasarana, sedangkan kesesuaian produk layanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah, namun masih kategori "**B**" yaitu "**Baik**".



BAB IV PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : **3,53**. Dan Nilai SKM Unit Pelayanan (BBPP - Batangkaluku) : 88,33 (**A = Sangat Baik**)

Walaupun mendapatkan persepsi **Sangat Baik** dari masyarakat, kami tidak merasa puas dan akan selalu meningkatkan terutama dalam pelayanan masyarakat. Oleh karena itu rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- a. Tindak lanjut yang dilakukan dari unsur yang bernilai rendah adalah melakukan sosialisasi sebelum kontrak Kerjasama untuk melaksanakan pelatihan.
- b. Walaupun mendapatkan persepsi **Sangat Baik** dari masyarakat, hendaknya jangan merasa puas dan terus ditingkatkan.
- c. 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

[illegible]

31	Ulfa Sugiarto	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	Melinda Idris	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Ferdinan Osnald Ryzaldi Andjioe, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	Petri Podungge	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Jusmiati Effendi, S.TP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Andika Ramadan SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Melva Marini Runturamby, SPt	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Syaripuddin, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	Muh. Ilham	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Pither Sampe Tondok	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	Arman djulnau	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	3	4	4
42	Iryani Sarendeng	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	RUSMIN AZIZUDDIN	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	Natalie W. Manus	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	3	4	3
45	YAHYA, S.Pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	Abdul Hakim, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	ANEKA SAMUR PORABU	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Carolina Mohamad	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	Rustam Mosiirustam, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	3
50	Partoyo Lusno	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
51	Amirullah	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3
52	Mindarti	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	Suharwan	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	3	3	4	3
54	ROSMALADEWI	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	4	4	4
55	Muhib	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
56	Masita Hanora Akib	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	Mulyadi sp	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	Sunariah, SP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	4
59	Irmah, sp	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	Lestari sarah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	2	4	4	3	4	4
61	Ince St Nurhalisa M	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	2	3	4	4	4	4
62	Indah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	2	3	4	4	4	4
63	Yunita Aguslianti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
64	Nurfaizah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	3
65	Nirma Yanti Rauf	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	3
66	Ummul khaeri	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	3
67	Tirta Mayangsari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	3	4	3

68	Nasrullah N	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	3
69	Muhammad Irfan Abu	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	Tirta Mayangsari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	Fitha Kaamiliyaa Hamka	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	4
72	Amaliah Kamila	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3
73	Eka Sartika	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	4	3
74	Wahyudi Aksah	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
75	Nurnanengsih	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	3	3	4	3
76	Astri Asia, S. P	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	4
77	Amusriani, S.P	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	3
78	Astri Asia	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Muhammad Said, S. P	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	Hijermawaty Asaad	50	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	EKA HANDAYANI, SP.	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Miftahul Khair	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Satyandini Agus, S.P	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	Andi Angreani ,sp	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	Harmah Waliyah	30	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	4	4	4
86	Jurahman Ahmad	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	Ir. Andi Gusnianti, M. Adm. Pemb.	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
88	Hikmah	40	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
89	H.HAMZAH.UMAR.SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	Ir.kasmaeati.k	60	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
91	MAMAN ARMANSYAH ALI	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	MINARYANTI TULELE, S.TP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	3	4	3
93	M. Jafar, S.ST	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	NURUNG,SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	Achmad Pattola, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3
96	Nasrudi s pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	Muhammad Yunus.SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	Mahmud,s.st	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	Warna	60	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	3	3
100	Ir.wella	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	HARNALITHA HADING.SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	4
102	Masjuda, SP. M.Si	60	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	Ramli Samad, S.Pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Aulia Yuli Utami	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4

142	SRI	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	4	4	4	4
143	Isran kountul	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	2	3	3	3	3	2
144	Risni Yanti	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	3	4	3
145	Musdalifah Damir	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	3	4	3
146	ALIMURID	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	Yanti	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	Nirwana	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	Rosdianah idris, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	4	4
150	SAMSI AH ERNAWATI, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	4	4	4
151	Jumiati	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	Toni pontein mananti	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	Bulan parja,SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	1	2	3	3	3	3
154	SURIANI, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	4
155	Feronika sampe	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
156	Elisabet rante pakiding	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	2	3	3	3	4	3
157	DAENG MACORA	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	4	4	4
158	Matius Baso Salempang	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	3
159	Andareas Kiding Demmanna	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	4	4	3
160	Herman Galung, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
161	La ati, Spt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
162	DARMAWANGSAH, SP.	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
163	Nur Alamsyah	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	3	3	3	3
164	SUBAEDAH,SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
165	Yohanis malondong	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	2	3	4	3	4	3
166	Cornelius hursepuny S.Pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	4
167	Ros Lagamba	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4
168	Lisnawati Sardin	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
169	AHMAD FAJAR, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	4
170	Agustinawati, S. P.	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
171	Syahrin mubarak	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
172	Ian Yasid Datunsolang	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	2	4	4	4	4	3
173	Mujiarti, S.P	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4
174	Sridamayanti,SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	2	3	4	4	4	4
175	Andi Muhammad Azhar Usman, S.P	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	4	4	4	4
176	Candra Viktotiana Donggulo,S.P	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	2	4	4	4	4	4
177	Muhammad Saleh	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
178	Widya Wati	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4

179	Deni D. Lauma, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	1	4	4	4	4	4
180	SRI WAHYUNI, S.TP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
181	Ismail,SP.,M.Si	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	2	4	4	4	4	3
182	Edi cahyadi, S.P	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
183	Marhana Arif, S.TP	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	Arianto s.p	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
185	ZHULFITRANI BUSRAH	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	2	3	3	4	4	4
186	Intan Mustika. B, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	1	3	3	4	4	3
187	Asrun N	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	2	4	4	4	4	4
188	Salfiani syahril, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	4	4	3
189	NURLINA ANGREINI S. R, SP.	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	2	3	3	3	4	3
190	Richarson A Palayukan, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	4	4	3
191	BAHTIAR. SP.MP	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	3	4	3

Jumlah Nilai Per Unsur						668	661	641	661	637	677	688	755	686
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.4974	3.461	3.356	3.461	3.335	3.545	3.602	3.953	3.592
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.3886	0.384	0.373	0.384	0.371	0.394	0.4	0.439	0.399
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						88.327	3.533							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Respon den
Laki-laki	50	42	3	0	95
Perempuan	49	44	3	0	96

Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Respon den
Dibawah 21 Tahun	4	8	0	0	12
21-30 Tahun	17	10	0	0	27
31-40 Tahun	30	23	3	0	56
41-50 Tahun	34	27	2	0	63
Diatas 51 Tahun	14	18	1	0	33

Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	89	70	6	0	165
Pegawai Swasta	0	0	0	0	0
Wiraswasta/Usahawan	1	0	0	0	1
Pelajar/Mahasiswa	4	11	0	0	15
Lainnya	5	5	0	0	10

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	0	0	0	0	0
SLTP	2	0	0	0	2
SLTA	15	16	0	0	31
D1 - D2 - D3	0	4	0	0	4
S1	74	57	6	0	137
S2 Keatas	8	9	0	0	17