

2020

LAPORAN SKM

Semester I

BBPP Batangkaluku

Tahun 2020

**BALAI BESAR PELATIHAN
PERTANIAN BATANGKALUKU**



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, Mei 2020



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
E. Hasil (Outcome)	4
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 IKM	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 aparat 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 aparaturn 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

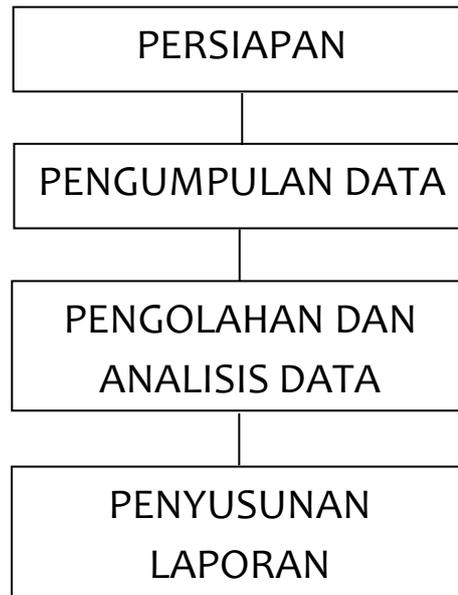
Manfaat Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat adalah :

- 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. **Kualitas Sarana dan Prasarana**, Yaitu kondisi sarana dan prasarana yang baik dan layak digunakan.
9. **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 194 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	151	44	195

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	61
2	Pegawai Swata	4
3	Wiraswasta/Usahawan	66
4	Pelajar/Mahasiswa	4
5	Lainnya/Petani	60
	Total	195

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	2
2	Sarjana Starata I	85
3	D1 – D2 – D3	3
4	SLTA	88
5	SLTP	10
6	SD	7
	Total	195

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	11 – 20	7
2	21 – 30	40
3	31 – 40	56
4	41 – 50	66
5	50 <	26
	Total	195

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 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 52,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 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	: 3,31
2. Prosedur Pelayanan	: 3,26
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,17
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,78
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,21
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,42
7. Kecepatan pelayanan	: 3,43
8. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,82
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,43

C. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	: 83
2. Prosedur Pelayanan	: 81

- 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 79
- 4. Biaya/ Tarif Pelayanan : 95
- 5. Kesesuaian Produk Pelayanan : 80
- 6. Kemampuan Petugas Pelayanan : 86
- 7. Kecepatan pelayanan : 86
- 8. Kualitas Sarana dan Prasarana : 96
- 9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan : 86

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	83	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	81	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	79	Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	95	Sangat Baik
5	Kesusuaian Produk Pelayanan	80	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	86	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	86	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana & Prasarana	96	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	86	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	: 3,31
2. Prosedur Pelayanan	: 3,26
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,17
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,78
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,21
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	: 3,42
7. Kecepatan pelayanan	: 3,43
8. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,82
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,43

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3,42** Dan Nilai SKM Unit Pelayanan : **85,7 (B = Baik)**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 85,67 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**B**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata (NRR) unsur " Kualitas Sarana & Prasarana " (3,82) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur " Waktu Penyelesaian Pelayanan " (3,17). 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 PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : **3,42**. Dan Nilai SKM Unit Pelayanan (BBPP - Batangkaluku) : 85,7 (**B = Baik**)

Walaupun mendapatkan persepsi **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 evaluasi SOP agar alur penyelesaian pelayanan lebih cepat.
- b. Walaupun mendapatkan persepsi **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

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Herdijatno Kolopita, SP	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	Idawati	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	Viktori saada	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Sandra Ch. N. Pelealu	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Muhammad Gazali Daulima, S.Pt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	Windawaty Hiola	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	Hentje Leonart Suoth	50	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	Satri spt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	St. Fatmawati R	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Muhamad Amran, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Juniati	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Erniaty syamsar	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	Suriani	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	3
14	Zet Rantetana	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	Daniel senga	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4
16	Falia	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	Herminingsih,SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Yulius joni	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	Zainidin Paloa S Pt.	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Rachman, STP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Umyana Nusa, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Abdul Hakim Masong. SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	4
23	Yunus sp	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
24	Fandi Abdullah Nadir, S.TP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	Mulyadi, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4
26	La Ode Nasidin, Sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
27	Anjas	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	Yosep moilis	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	4	4	4	4
29	Mahmuddin, SPT	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	3	2	2	3
30	Rahmat Santoao	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	Rio sakti raja	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	2	3	3	2	4	3
32	Bahtiar	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	4

33	Mardianti Salam	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Arham	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	La ode heriyawan	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	4	4
36	Nur Asita Amir	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	2	3	3	3	3	4	3
37	Baso Ramalan	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	2	4	3	2	3	3	2
38	H.ABDUL. HARIS NAI	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	4
39	Muhamad Safar Turhamun, S.Ling	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	4	3	2
40	Ismail	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	Mexiko kadir S.Pt	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	3	4	4
42	I wayanadet	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
43	Monalisa	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	Abdullah Zumar MZ	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	Mulyadi imran	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Muhammad irsan	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	3	4	4	4
47	Tahan s.pd.M.pd	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
48	Nurdin sili	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	H Aco dp	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	Pukus syahrul	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	2
51	Ikbal	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	Demianus Tarra	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	Haris	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	2	3	4	3	4	3	4	3
54	Ahmad Qaldri	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	Berty kaseger	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	4	3
56	Mustari	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	Herman gerson ole	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	Heru Suryanto	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	2	3	3	3	3	4	2
59	Firman Dewantoro R. Mamonto	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	2	3	3	3	4	3
60	Amirullah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	3
61	ABDUL RAZIB HABIBIE	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	4	3
62	SAPRUDIN T. PARAMATA	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	Anang supriadi	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	4	4
64	Oswaldo Andre Bokko	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	Amiruddin.b	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Ruslan	20	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	SYARIFUDDIN	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	4
68	NURDIN	40	Laki-laki	SD Kebawah	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	3
69	RONALDI	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	I nyoman jaya	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
71	Rolly kalangit	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	3	3	4	4	4
72	Agus umri	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
73	Ismail	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	La ode panciamin	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	SAFAR. S	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	MUH.TAHIR	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	2	4	3	3	3	3	3
77	Suyanto	40	Laki-laki	SD Kebawah	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	Dewa nyoman oka	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4

79	DJOLY SUMILAT	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	ABDUL GAFUR	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	SAMSUDDIN	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	ARIFAI	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	Meky Tikoalu	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	2	3	3	3	3
84	Maftukin	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	Syahriil Daud	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	Wirdawaty Usman	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	Triofemy Bahiu	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4
88	Indrawati asgar	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
89	Heru istawati	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	3	4	3
90	Vivi suaib	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
91	Widyawati	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
92	NURIATI	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	Eko agus suprianto	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	2	3	3	3	3
94	Syamsinar	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
95	Nurhayati Laudengi	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
96	Jauriah sarita	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	MULYATI A.MD	50	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	NURIATI	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
99	Feibe Tamboto	60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	Rahyul karman Muhammad	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	4	4	4
101	Fatmawati	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	4	4
102	Siti hendrawati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	1	4	3	4	4	3	4
103	wa uliyati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
104	Nurliah	60	Perempuan	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	3	3	4	3
105	Rahmawati	40	Perempuan	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	Husnaeni	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
107	Fatmawaty	60	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
108	Rahyul karman Muhammad	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	4	4	4
109	Marliang	50	Perempuan	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	Ahmad N	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	2	3	4	4	4	4
111	Purnomo	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
112	Abd rasyid	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	4	4
113	Lestriyani	20	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Ahmad Hidayat	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	3	4	3
115	JAELANI	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	3	4	4	4
116	Yusran A. Yahya NS	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	2	4	2	3	3	3	2
117	Jamaluddin dg lewa	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	H Muh Arif C	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Muh.Natsir	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	4	4	3	4	3	4	3
120	Decky Hatijah	60	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	SARIFUDDIN	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	2	2	4	3	3	4	3	4
122	I WAYAN SERIANTA	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	2	3	4	2	3	4	4	3
123	Glendy walewangko	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
124	Masnama,sp	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3

125	Supriadi	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	4	4	2	3	3	4	4
126	SAHARUDDIN	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	Ronald Damongilala	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	3	4	4
128	Upa	50	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	4	4	4	4
129	Nasruddin	20	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	3	4
130	Abd rasyid	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
131	Sarif abdullah	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	Salim suleman	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	1	4	3	3	3	3	3
133	Edi rehvento	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
134	Zulkifli Djahuno	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	Teksan	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
136	Acun hasan	30	Laki-laki	S1	Lainnya	2	3	3	4	3	3	3	3	3
137	Muh yasir	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	Muh yasin	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	Muhammad Alhakam	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
140	And Rauf y.m	50	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	3	4	3
141	Adang halip	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	3	4	3	4	4
142	Muhammad Taslim	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
143	BURHANUDDIN	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	2
144	Tasman	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
145	Muh.Fajar Reski	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3
146	baharuddin	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	3	3	4	4
147	Hamsa	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	Moh. Syafril Sione	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
149	IRHAM ARIFIN	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	Usman	30	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
151	Fitriadi	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
152	Ilham saleh	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	ZAINAL ABIDIN	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
154	Jerry poluan	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	Amrullah azis	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
156	Yusran R	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	I Ketut sukardiasa	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	Trimo	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
159	Risko Pinontoan	30	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	2	3	3	3	3	3	3	3
160	Saiful Pidu	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	John lie Gosal	60	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
162	nindar	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
163	Sudiron	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	4	4	4	3
164	Iwayan nardi	30	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	Kurniawan lolo gau	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	Agustina Rantelembang, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	Joan christy elisabeth mambu	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	Heti J.G.Tarumampen.SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	Amin, S.P.	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
170	IRWAN, SP	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	3	4	4	3

171	Rifda Tahir	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	H.abd.rahman, SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	Abdul Rasyid rahim	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	Passamula,sp	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	Zaitun, SP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	La Ramuna,sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	Bonadi. Sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
178	Sudarno, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	3	3	3
179	Zulkarnain Potabuga	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
180	Meldi ngodu	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	1	3	4	3	4	3	3	3
181	JAKFAR DAI.SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	Seprianto sp	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
183	Musakkar tekeng sp	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
184	Muh yusuf paramisi Sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
185	Wahida,sp	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	RITON K TIMO.SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4
187	Suhardi, S.Pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	2	3	3	4	4	4	3	4	3
188	Aswidiah,SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
189	Yusti lalos, sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	3	4
190	Marlina andale	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	3	4	4
191	Daeng Manapak,sp	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
192	Rahman, SP	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Marthen salempa s. SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
194	Fuat Daeng Malureng, S.TP	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Nirhang SP	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur 645 635 619 738 626 668 670 745 669

Nilai Rata Rata Per Unsur 3.30769 3.25641 3.17436 3.78462 3.21026 3.42564 3.4359 3.82051 3.43077

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111) 0.36748 0.36179 0.35267 0.42047 0.35666 0.38059 0.38173 0.42446 0.38116

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) **85.6752 3.42701**

Mutu Pelayanan **B Baik**

Responden Berdasarkan Jenis Kelam A (Sang: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)		Total Responden		
Laki-laki	53	79	19	0 151	
Perempuan	21	22	1	0 44	
Responden Berdasarkan Usia	A (Sang: B (Baik)		C (Kurang Baik D (Tidak Baik)		Total Responden
Dibawah 21 Tahun	2	3	2	0	7
21-30 Tahun	7	26	7	0	40
31-40 Tahun	24	28	4	0	56
41-50 Tahun	29	30	7	0	66
Diatas 51 Tahun	12	14	0	0	26
Responden Berdasarkan Pekerjaan A (Sang: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)		Total Responden		
PNS/TNI/POLRI	38	21	2	0 61	

Pegawai Swasta	2	2	0	0	4
Wiraswasta/Usahawan	16	43	7	0	66
Pelajar/Mahasiswa	0	3	1	0	4
Lainnya	18	32	10	0	60

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sang: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)	Total Responden	
SD Kebawah	2	5	0	7
SLTP	1	7	2	10
SLTA	31	46	11	88
D1 - D2 - D3	0	3	0	3
S1	39	39	7	85
S2 Keatas	1	1	0	2