

2020

LAPORAN SKM

Semester II

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, November 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
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 SKM	11
C. Interval Konversi SKM	11
D. Mutu Pelayanan UKPP	12
E. Hasil Survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR)	13

IV. PENUTUP/ REKOMENDASI	14
A. Kesimpulan	14
B. Rekomendasi	15
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 Survei 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 aparat 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 :

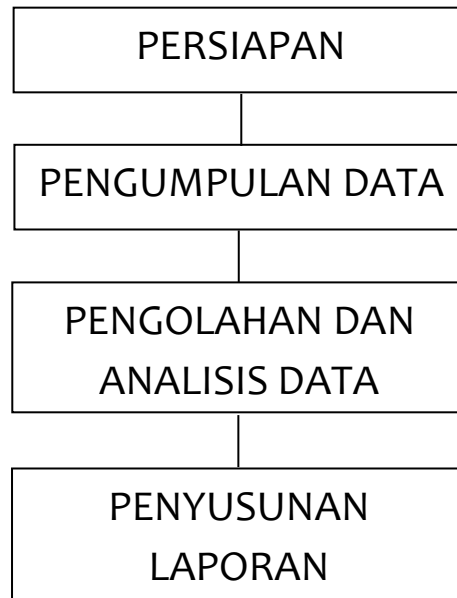
- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang 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 syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrasi dan teknis.
2. **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 jenis layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi petugas dalam pelayanan**, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Perilaku 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.

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 146 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	89	57	146

b) Karakteristik Pekerjaan responden

Tabel 2.

Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	3
2	Pegawai Swata	0
3	Wiraswasta/Usahawan	1
4	Pelajar/Mahasiswa	7
5	Lainnya/Petani/THL-TBPP	135
	Total	146

c) Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3.

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Sarjana Starata 2	3
2	Sarjana Starata I	22
3	D1 – D2 – D3	17
4	SLTA	103
5	SLTP	1
6	SD	0
	Total	146

d) Karakteristik Umur Responden

Tabel 4.

Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Jumlah
1	11 – 20	1
2	21 – 30	41
3	31 – 40	15
4	41 – 50	72
5	51 <	17
	Total	146

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	: 3,41
2. Prosedur Pelayanan	: 3,38
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,42
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	: 3,71
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	: 3,31
6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	: 3,46
7. Perilaku dalam pelayanan	: 3,47
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	: 3,41
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	: 3,89

C. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi IKM BBPP Batangkaluku adalah :

1. Persyaratan Pelayanan	:	85
2. Prosedur Pelayanan	:	84
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	:	85
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	:	93
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	:	82
6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	:	86
7. Perilaku dalam pelayanan	:	87
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	:	85
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	:	97

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	85	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	84	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	85	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	93	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	82	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	86	Sangat Baik
7	Perilaku dalam pelayanan	87	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	85	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana & Prasarana	97	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	:	3,41
2. Prosedur Pelayanan	:	3,38
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	:	3,42
4. Biaya/ Tarif Pelayanan	:	3,71
5. Kesesuaian Produk Pelayanan	:	3,31
6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	:	3,46
7. Perilaku dalam pelayanan	:	3,47
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	:	3,41
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	:	3,89

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata rata Tertimbang per unsur adalah : **3,50** Dan Nilai SKM Unit Pelayanan : **87,38 (B = Baik)**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan nilai SKM 87,38 disimpulkan bahwa kategorisasi mutu pelayanan "**A**" dan kinerja unit pelayanan adalah "**Baik**". Jika dilihat dari Nilai Rata Rata (NRR) unsur "Kualitas Sarana & Prasarana" (3,89) nilai tertinggi, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur "Kesesuaian Produk Pelayanan" (3,31). 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

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data dari 146 responden, diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada angka **87,38**, dengan nilai rata-rata Tertimbang per unsur adalah **3,50** atau dalam kategori **Baik** yang artinya secara umum masyarakat merasa puas atas unsur pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Batangkaluku.
2. Berdasarkan urutan besaran SKM hasil penilaian masyarakat terdapat 2 (dua) unsur tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) **3,89**, Biaya/Tarif Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) **3,71**.
3. Berdasarkan urutan besaran SKM hasil penilaian masyarakat terdapat unsur terendah yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) **3,31**.
4. 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.

B. Rekomendasi

Unsur pelayanan yang harus diperbaiki dari keseluruhan unsur adalah unsur Kesesuaian Produk Pelayanan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan ketentuan awal yang diterapkan oleh kedua belah pihak dalam kesepakatan-kesepakatan layanan yang sesuai dengan standar kepuasan peserta/ penerima layanan sehingga kedepannya unsur kesesuaian produk pelayanan BBPP Batangkaluku bisa lebih meningkat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data responden Survei Kepuasan Masyarakat

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	NURMASYITAH MAMBUHU, SP	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	Awaluddin	40	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Meiske Windah STP	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Ahmad salam	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Nia Wahdania	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Ahmad Suhaibi	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	3
7	Veni Violita	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	Junardi	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	3	3	3	4	4	3
9	dr abdul suparman	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	Waode Nila sakti	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
11	Muh. Fais Huzairi	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	Ahmad salam	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	Subatran Saputra	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	Intan dwi putri	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	Juinar	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	4	4
16	Shari utami ikawati	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	4
17	Rosida	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	NOVA AMBRIANI	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	4
19	Rini	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Susi Rahmawati	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	Muhammad Hidayat	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Nurkayati	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	Aprilia Medikasari	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	Yulianto Arifin Djie	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	4	4
25	Evi Arindah Pratiwi	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3
26	Gabriyah Hamzah	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	Haryani	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	3	3	4	4	4	4
28	Kiki ramadhan	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Linda Eka Pertiwi	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	4	3
30	ZULVIDA RIFQIYATIN	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3

31	Isradin	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4
32	Fitriani	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
33	SAG	30	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4
34	Dewi Andriati	40	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
35	Amalia Rahman	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	Hamriadin	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	Diana	30	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	4	4
38	Thresya	30	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
39	Yuda widia nugraha	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
40	A. Sulaeman Muhammad	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	Asyraf Hajar	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4
42	Jusri Ihsa Mahendra	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
43	Muh. Agil Makmur	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	4	4	4	3
44	Muhammad Ridwan M	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	3
45	Muh. Awaluddin	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	Rifaldi Gunawan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
47	Agus Salim	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	NUR JAHRAH	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	3
49	Rashid Kharami	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	3
50	Justia	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51	Salira	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Nurmiah	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	4	4
53	Wahidah Nursalam	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	4
54	Jusman	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	Ati	60	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	3	4	4
56	Muhammad amin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	3
57	Mappiati	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	Suamir	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	Samsir	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	Abd.malik	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	Arman Saleh	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Manisi	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	Nur firyal adilah	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	Muhammad Ashar	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	Arifin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3

66	baharuddin	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	Abdullah	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
68	Suleman	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	4
69	Anwar	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	Abdul Razak	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/ Usahawan	3	4	1	4	4	3	4	4	3
71	Nuriati	60	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	Herwan	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	4
73	Fatmawati	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	3
74	Muh Irwan Gafar	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	4
75	Westiono	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	4	3
76	Sarialang	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	RATNAWATI	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	2	3	3	3	3	3	4	3
78	Muhammad Anis	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	Amrin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	4	4
80	Hanawati	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	Suryani sarita	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Mustaking	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	Rusni	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Asral Kadir	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Musawwir	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	3
86	Abd.Hafid	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	Alberto	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Arifuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	Nuryanti sikki	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	ABD.SAMAD	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	1	3	4	3	3	3	4	3
91	Suriani	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	Hanawati	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	Alimuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	Abdul hamid	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	Burhanuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	Rasmawati	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	4
97	BASRI	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	Slamet riyanto	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
99	Antonius kala tanan	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	Jeffriartono	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3

101	Muslimin	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	Daud sukijan	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	4	3
103	Lai sulle tete konde	60	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
104	St.Rahmawati S	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	4
105	Hendrik palute	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
106	Bartolomeus Bunga Patoding	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	3
107	Yeheskel	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	Yohanis Jono	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	4	3	4	3
109	Yulianus Mangea	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
110	Markus Manan	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	2	2	3	3	4	4	1	3
111	Andi Irwan	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	Adriana Pabendan	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	3
113	Bahria	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	1	4	3	3	3	4	2
114	Warna	60	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	Saidah	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	Sahabuddin	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	1	3	2	3	4	3	3	4
117	Natal s pabebang	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
118	sisilia sulle	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	Adman	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	4	3
120	WAHYUNI	50	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
121	Yulianti	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Lukas Tambing	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	4	3
123	Baharuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	2
124	Abdullah	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
125	Mustafa	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	3
126	Amirullah arsyad	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	4	3
127	Baharuddin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	2
128	Baskar	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Saidah	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
130	Besse Samri Sam	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Baskar	50	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Baskar	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
133	Besse samri sam	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	AMIRUDDIN	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	4	3
135	ANDI AHMAD ANDI MUH. ALI	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	3	3	4	3

136	H.SURIANTO	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
137	Hasnedi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	Iwan Sawal	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	Lukman	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Muhammad Rifai	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Nur Abidin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Rafik	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Ramlah	50	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Salbi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Saparuddin	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Supriadi	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsusur						498	493	499	542	483	505	507	568	498
Nilai Rata Rata Per Unsusur						3.41096	3.37671	3.41781	3.71233	3.30822	3.4589	3.4726	3.89041	3.41096
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsusur (NRR per unsusur x 0.1111)						0.37896	0.37515	0.37972	0.41244	0.36754	0.38428	0.38581	0.43222	0.37896
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						87.3771	3.49508							
Mutu Pelayanan						B	Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki	44	40	5	0	89
Perempuan	26	26	5	0	57
Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	1	0	0	0	1
21-30 Tahun	20	20	1	0	41
31-40 Tahun	8	7	0	0	15
41-50 Tahun	34	31	7	0	72
Diatas 51 Tahun	7	8	2	0	17
Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	1	2	0	0	3
Pegawai Swasta	0	0	0	0	0
Wiraswasta/Usahawan	0	1	0	0	1
Pelajar/Mahasiswa	4	3	0	0	7
Lainnya	65	60	10	0	135
Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	0	0	0	0	0
SLTP	1	0	0	0	1
SLTA	51	43	9	0	103
D1 - D2 - D3	10	7	0	0	17
S1	5	16	1	0	22
S2 Keatas	3	0	0	0	3