



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN**

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
2020**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satunya diawali dengan evaluasi pelayanan pemerintah dalam bentuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Atas dasar tujuan tersebut, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang sebagai unit pelayanan teknis Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian yang mengemban amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada setiap semester sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang pada Semester I Tahun 2020 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Juni 2020

Kepala Balai,

Ir. Kemal Mahfud, MM.

NIP. 19610225 198903 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
 RINGKASAN EKSEKUTIF	 vi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat	3
II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN	4
A. Unsur Pelayanan.....	4
B. Responden	6
C. Nilai Persepsi.....	7
D. Interval IKM	8
E. Interval Konversi IKM.....	9
F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang.....	9
III. ANALISIS DATA.....	11
A. Analisis Karakteristik Responden.....	11
B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	14
IV. TINDAK LANJUT	17
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	18
VI. PENUTUP	19
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2020	6
Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2020.....	7
Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020	8
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020.....	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2020	11
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020.....	15

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Semester I Tahun 2020	12
Diagram2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2020	13
Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2020	13
Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2020	14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPP Lembang	1
Lampiran 2. Grafik IKM BBPP Lembang	2
Lampiran 3. Rekapitulasi Data IKM Semester I Tahun 2020 BBPP Lembang	6
Lampiran 4. Pengelolaan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	7

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Lembang, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode Semester I Tahun 2020 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 370 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,84 atau nilai konversi sebesar 96,05. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,85 atau nilai konversi sebesar 96,25 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,81 atau nilai konversi sebesar 95,25 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,50 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 98,00 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,83 atau nilai konversi sebesar 95,75 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,80 atau nilai konversi sebesar 95,00 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,84 atau nilai konversi sebesar 96,00 (sangat baik);

- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,50 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,90 atau nilai konversi sebesar 98,00 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I Tahun 2020 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3.92 (98,00) dan nilai terendah sebesar 3.80 (95,00).

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan telah diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diharapkan semakin optimal, walaupun masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga terkadang belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non- aparatur. Dasar hukum keberadaan BBPP Lembang adalah Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 101/Permentan/OT.140/10/2013 tertanggal 9 Oktober 2013

tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPP Lembang dan Permentan Nomor: 81/Permentan/OT.140/06/2014 tentang Rincian Tugas Pekerjaan Unit Kerja Eselon IV BBPP Lembang. Kedudukan BBPP Lembang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian.

BBPP Lembang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non- aparatur pertanian. Jadi sebagai bagian integral dari kelembagaan Kementerian Pertanian, BBPP Lembang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik aparatur dan non- aparatur di bidang pelatihan pertanian, utamanya pelatihan pertanian di bidang hortikultura (sayuran, tanaman hias dan buah-buahan). Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BBPP Lembang melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan pertanian yang diberikan oleh BBPP Lembang yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjangring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada Semester I Tahun 2020 (bulan Juni).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Lembang dalam pelayanan public; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peranserta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil pengukuran IKM sebagai gambaran kinerja yang dicapai oleh BBPP Lembang dalam pelaksanaan tugasnya, sekaligus menjadi bahan perbaikan pelayanan publik kedepan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BBPP Lembang (peserta Pelatihan, magang/study banding, praktek kerja lapangan).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian berdasarkan Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.040/4/2018 tertanggal 23 April 2018 terdiri dari 9 unsur pelayanan sedangkan penilaian persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan Permentan sebelumnya terdiri dari 14 unsur layanan, sehingga dilakukan konversi dari unsur sebelumnya menjadi unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu minimal sebanyak 9 unsur.

Konversi dari 14 unsur menjadi 9 unsur layanan publik, berdasarkan asumsi kesamaan unsur pelayanan publik yang tertuang dalam Permentan Nomor 78 Tahun 2013 dengan Permentan Nomor 19 Tahun 2018, dengan asumsi konversi sebagai berikut :

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
1	Prosedur Pelayanan	2	Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	1	Persyaratan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5	Produk Layanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	-	-
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	-	-
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kecepatan Pelayanan	3	Waktu Pelayanan

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	9	Sarana dan Prasarana
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	7	Perilaku Pelaksana
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	Biaya/Tarif
11	Kepastian Biaya Pelayanan	-	-
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	-	-
13	Kenyamanan Lingkungan	-	-
14	Keamanan Pelayanan	8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan

Kesembilan unsur pelayanan publik tersebut memiliki prinsip dasar, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Unsur pelayanan publik, minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah para peserta pelatihan pertanian yang dilaksanakan di BBPP Lembang, pengguna balai lainnya seperti peserta Pelatihan kerjasama, mahasiswa, dan pelajar. Jumlah pengguna atau yang berlatih di BBPP Lembang selama bulan Januari s/d Juni 2020 mencapai ± 370 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	Peserta Pelatihan Aparatur dan Non Aparatur	180
2	Peserta Pelatihan Kerjasama	90
3	Pelajar/Mahasiswa	100
JUMLAH		370

Penetapan jumlah responden dilakukan berdasarkan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Penghitungan berdasarkan rumus, sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$

$d = 0,0$

Penetapan jumlah responden yang menggunakan pelayanan publik di BBPP Lembang selama Bulan Juli – Oktober 2019, berdasarkan rumus adalah:

$$\{0,05 \cdot 370 \cdot 0,5\} / \{0,01^2 (370- 1) + 0,05 \cdot 0,5 \cdot 0,5\} = 187,25$$

Penghitungan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie, hampir sama dengan jumlah penghitungan dengan rumus, yaitu dengan populasi 370.

Berdasarkan kedua perhitungan, maka ditetapkan jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama Bulan Januari – Juni 2020, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	Peserta Pelatihan Aparatur dan Non aparatur	180
2	Wiraswasta	90
2	Pelajar/Mahasiswa	100
JUMLAH		370

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Januari – Juni 2020 masih menggunakan kuesioner berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013, sehingga penghitungannya dilakukan konversi ke 9 unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018, terdiri dari 9 unsur layanan publik.

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang Semester I Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,85
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,81
U3	Waktu penyelesaian	3,82
U4	Biaya atau tarif	3,92
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,83
U6	Kompetensi pelaksana	3,80
U7	Perilaku pelaksana	3,84
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,82
U9	Prasarana dan sarana	3,90
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG		3,84

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan, nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,84 dengan rentang interval 3,80 sampai dengan 3,92.

D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Lembang meliputi:

1. Persyaratan : 3 - 4
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : 3 - 4
3. Waktu penyelesaian : 3 - 4
4. Biaya atau tarif : 3 - 4
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : 3 - 4
6. Kompetensi pelaksana : 3 - 4
7. Prilaku pelaksana : 3 - 4
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : 3 - 4
9. Prasarana dan sarana : 3 - 4

Secara kumulatif atau keseluruhan, interval IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang berkisar antara 3 hingga 4.

E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	96,25
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	95,25
U3	Waktu penyelesaian	95,50
U4	Biaya atau tarif	98,00
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	95,75
U6	Kompetensi pelaksana	95,00
U7	Perilaku pelaksana	96,00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	95,50
U9	Prasarana dan sarana	97,50
NILAI IKM		96,05

Secara kumulatif, interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode Semester I Tahun 2020 berkisar antara 95,00 hingga 98,00 dengan nilai rata-rata konversi sebesar 96,05. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 1.

F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang

Mutu Pelayanan BBPP Lembang dengan nilai konversi IKM untuk setiap unsur pelayanan sudah sangat baik, karena sudah mencapai nilai lebih dari 88,31. Secara rinci, mutu layanan setiap unsur adalah:

1. Persyaratan : Sangat Baik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : Sangat Baik
3. Waktu penyelesaian : Sangat Baik

4. Biaya atau tarif : Sangat Baik
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : Sangat Baik
6. Kompetensi pelaksana : Sangat Baik
7. Perilaku pelaksana : Sangat Baik
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : Sangat Baik
9. Prasarana dan sarana : Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

A. Analisis Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengguna BBPP Lembang, seperti: peserta pelatihan, peserta magang, pelajar/mahasiswa, sebanyak 370 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	137	37,03
		21 s/d 30 th	36	9,73
		31 s/d 40 th	76	20,54
		41 s/d 50 th	66	17,84
		> 51 th	55	14,86
		370	100,00	
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	193	52,16
		Perempuan	177	47,84
		370	100,00	
3	Pendidikan	SD	22	5,95
		SLTP	24	6,49
		SLTA	175	47,3
		D1/D2/D3	5	1,35
		S1	137	37,03
		S2 ke atas	7	1,89
		370	100,00	
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	80	21,62
		Pegawai Swasta	26	7,03
		Wiraswasta/usahawan	124	33,51
		Pelajar/Mahasiswa	140	37,84
		Lainnya	0	0
		370	100,00	

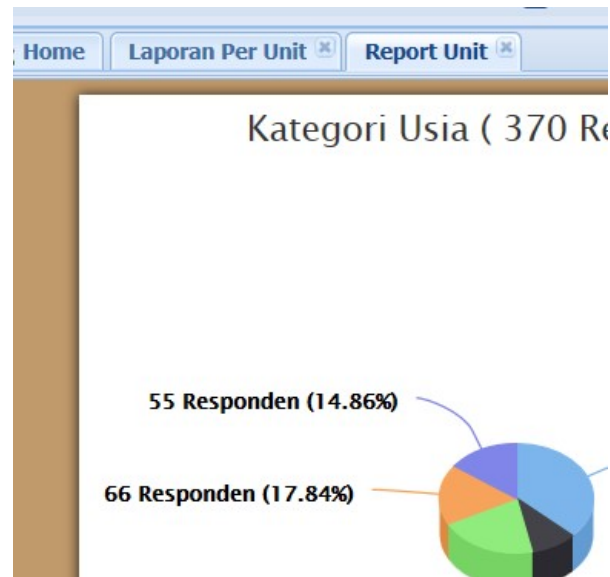


Diagram 1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Usia Semester I Tahun 2020

Berdasarkan data diagram di atas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 370 responden pada Semester I Tahun 2020, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia dibawah 21 Tahun sebanyak 137 responden (37,03%), diikuti 31 - 40 tahun sebanyak 76 responden (20,54%), diikuti dengan kelompok rentang usia 41 - 50 tahun sebanyak 66 responden (17,84%), diikuti dengan kelompok rentang usia diatas 51 tahun sebanyak 55 responden (14,86%) dan diikuti dengan kelompok rentang usia 21 - 30 Tahun sebanyak 36 responden (9,73%).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada Semester I Tahun 2020 merupakan usia produktif, karena penyelenggaraan Pelatihan di BBPP Lembang Tahun 2020 lebih difokuskan melatih Pegawai aparatur atau non aparatur dan pelajar/mahasiswa, sedangkan pelatihan bagi non aparatur difokuskan di masing - masing lokasi domisili kelompok tani.

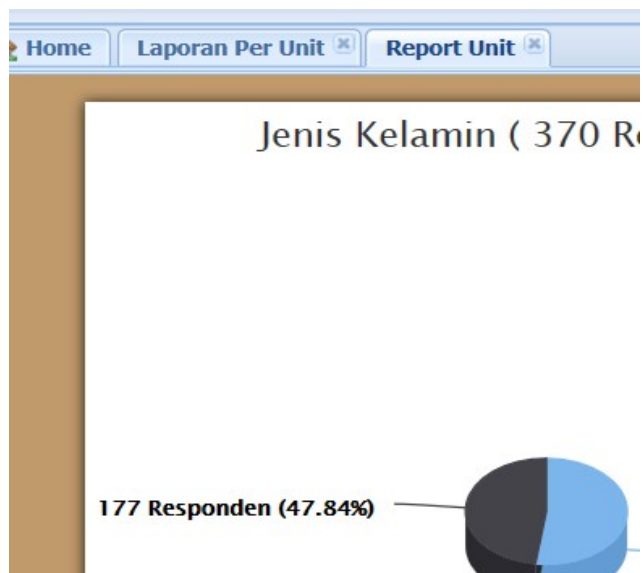


Diagram 2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2020

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden laki-laki lebih mendominasi sebanyak 193 responden (52,16%) dan jumlah perempuan responden sebanyak 177 responden (47,84).

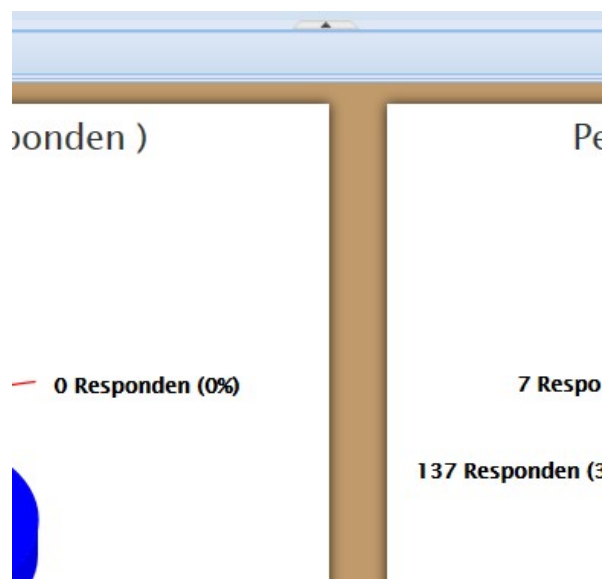


Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2020

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui jumlah responden menurut pendidikan sebagian besar yaitu sebanyak 175 responden (47,3%) adalah lulusan SLTA, diikuti lulusan S1 sebanyak 137 responden (37,03%), lulusan SLTP sebanyak 24 responden (6,49%), Lulusan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 22 responden (5,95%), lulusan S2 sebanyak 7 responden (1,89%) dan lulusan D1/D2/D3 sebanyak 5 Responden (1,35%).

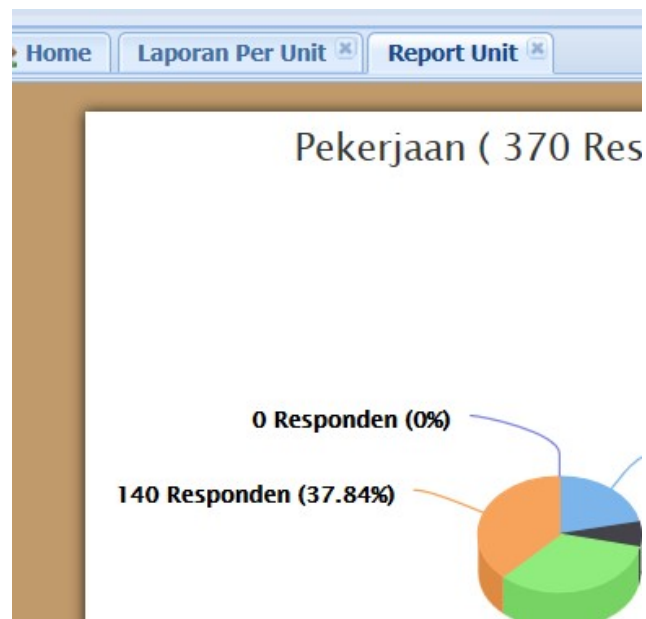


Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2020

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 140 atau sebesar (37,84%), diikuti wiraswasta/usahawan sebanyak 124 atau sebesar (33,51%), diikuti Pegawai Negeri Sipil (PNS)/TNI/POLRI sebanyak 80 responden atau sebesar (21,62%), pegawai swasta sebanyak 26 responden atau sebesar (7,03%) dan sisanya lainnya yaitu merupakan peserta sebanyak 0 responden atau sebesar (0%). Untuk lebih jelasnya grafik keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 2.

B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9 unsur

pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari – Juni) Tahun 2020, sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2020

NO.	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,85	96,25	Sangat Baik
2	Prosedur	3,81	95,25	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,82	95,50	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,92	98,00	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,83	95,75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	95,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,84	96,00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,82	95,50	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,90	97,50	Sangat Baik
NILAI		3,84	96,05	Sangat Baik

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2020 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,84 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 96,05 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 96,05 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 95,00 dan nilai tertinggi 98,00. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BBPP Lembang mengalami Peningkatan nilai IKM dari periode Semester II Tahun 2019 dengan peningkatan nilai IKM sebesar 0,03. Pencapaian IKM BBPP Lembang pada Semester II Tahun 2019 sebesar 3,85 atau dengan nilai konversi 96,02. Rekapitulasi data IKM semester I tahun 2020 dapat dilihat pada Lampiran 3.

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2020 dicapai oleh unsur ***Biaya/tarif*** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,92** atau nilai konversi **98,00**. Hal ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang karena responden dalam hal menerima pelayanan tidak dibebani dengan jasa layanan/biaya.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BBPP Lembang pada Semester I Tahun 2020 terjadi pada unsur ***kompetensi pelaksana*** dengan nilai capaian sebesar **3,80** atau nilai konversi sebesar **95,00**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori ***sangat baik***.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, yakni dengan interval 3-4 dan selisih nilai rata-rata yang terjadi hanya 0,12 (nilai rata-rata terendah 3,80 dan nilai rata-rata tertinggi 3,92). Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di BBPP Lembang untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, khususnya dalam hal kompetensi pelaksana yang mencapai nilai terendah. Untuk lebih jelasnya pengelolaan IKM per responden dapat dilihat pada Lampiran 4.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I (Januari - Juni) Tahun 2020, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Lembang telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Lembang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk Semester I Tahun 2020, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **Biaya/tarif (3,92)**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari anggaran BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **kompetensi pelaksana yang mencapai 3.80 (95,00)**. Dengan demikian unsur kompetensi pelaksana fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan di waktu-waktu mendatang.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BBPP Lembang perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek kompetensi pelaksana dalam hal pembinaan pegawai sehingga pelayanan diberikan oleh petugas yang berkompentensi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Semester I Tahun 2020 berjumlah 370 responden yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya.
2. Selama periode Semester I Tahun 2020, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BBPP Lembang meningkat dibandingkan dengan semester sebelumnya, yaitu dari penilaian rata-rata dari nilai konversi sebesar 96.02 (Semester II Tahun 2019) menjadi 96.05. Kedua hasil penilaian tersebut tergolong kategori A (sangat baik). Secara parsial kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan, sehingga kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat saat ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang.
3. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester I Tahun 2020 dicapai oleh unsur **Biaya/tarif** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **kompetensi pelaksana**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka BBPP Lembang perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang nilainya paling rendah, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPP Lembang terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Perlunya pembinaan petugas agar bisa meningkatkan komptesinya;
2. Perlunya memberikan apresiasi terhadap pelaksana agar memberikan dorongan sehingga bisa memberikan peningkatan dalam hal pelayanan.

VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2020 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)																									
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG																									
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN																									
KEMENTERIAN PERTANIAN																									
BULAN MAY 2020																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">NILAI IKM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: 48px; font-weight: bold; text-align: center; padding: 20px;">96</td> </tr> </tbody> </table>	NILAI IKM	96	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #f080f0; padding: 5px;">RESPONDEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: 370 Orang</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>: L : 193 Orang P : 177 Orang</td> </tr> <tr> <td>PENDIDIKAN</td> <td>: SD : 22 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>: SLTP : 24 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>: SLTA : 175 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>: DI/DII/DIII : 5 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>: S1 : 137 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>: S2 Keatas : 7 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Periode Survey: 01 Jan 2020 s/d 31 May 2020</td> </tr> </tbody> </table>	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG		RESPONDEN		JUMLAH	: 370 Orang	JENIS KELAMIN	: L : 193 Orang P : 177 Orang	PENDIDIKAN	: SD : 22 Orang		: SLTP : 24 Orang		: SLTA : 175 Orang		: DI/DII/DIII : 5 Orang		: S1 : 137 Orang		: S2 Keatas : 7 Orang	Periode Survey: 01 Jan 2020 s/d 31 May 2020	
NILAI IKM																									
96																									
NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG																									
RESPONDEN																									
JUMLAH	: 370 Orang																								
JENIS KELAMIN	: L : 193 Orang P : 177 Orang																								
PENDIDIKAN	: SD : 22 Orang																								
	: SLTP : 24 Orang																								
	: SLTA : 175 Orang																								
	: DI/DII/DIII : 5 Orang																								
	: S1 : 137 Orang																								
	: S2 Keatas : 7 Orang																								
Periode Survey: 01 Jan 2020 s/d 31 May 2020																									
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>																									

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

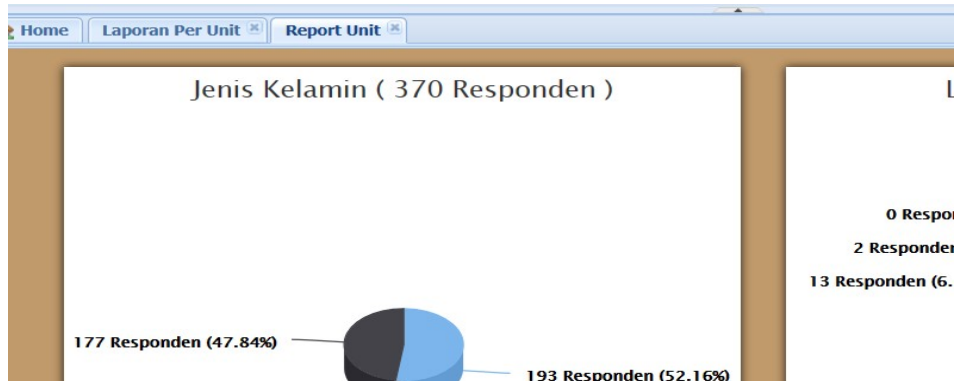
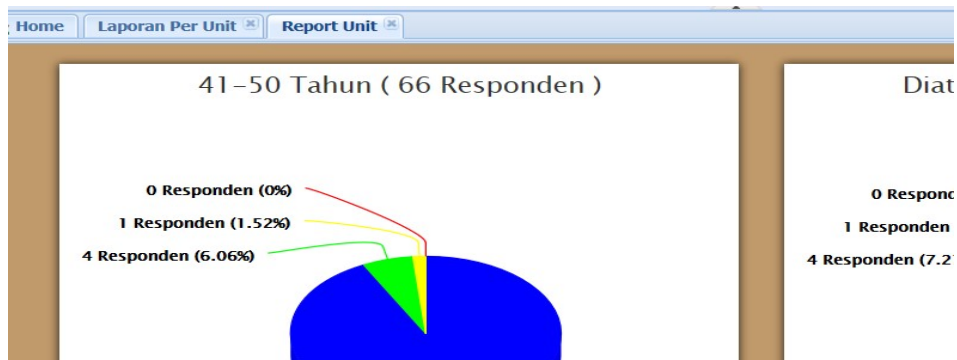
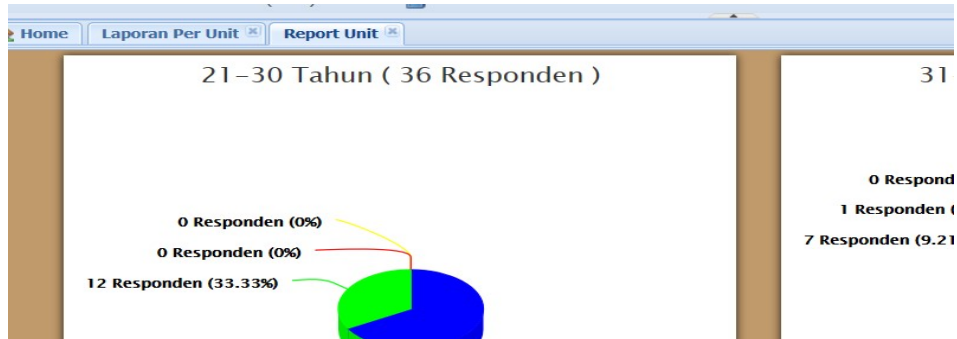
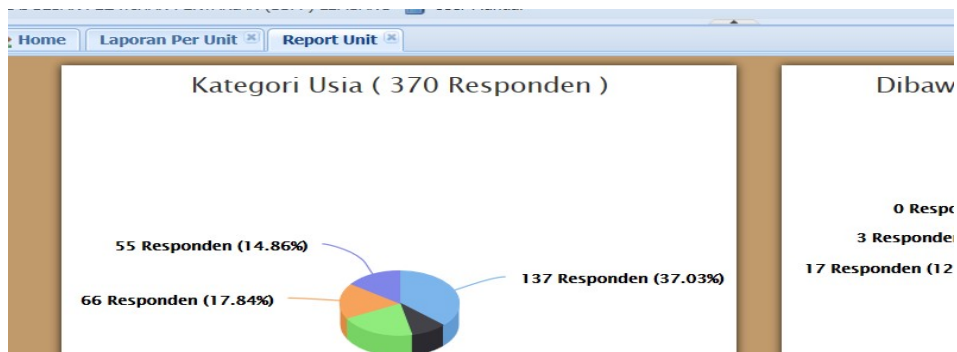
LAMPIRAN 2.

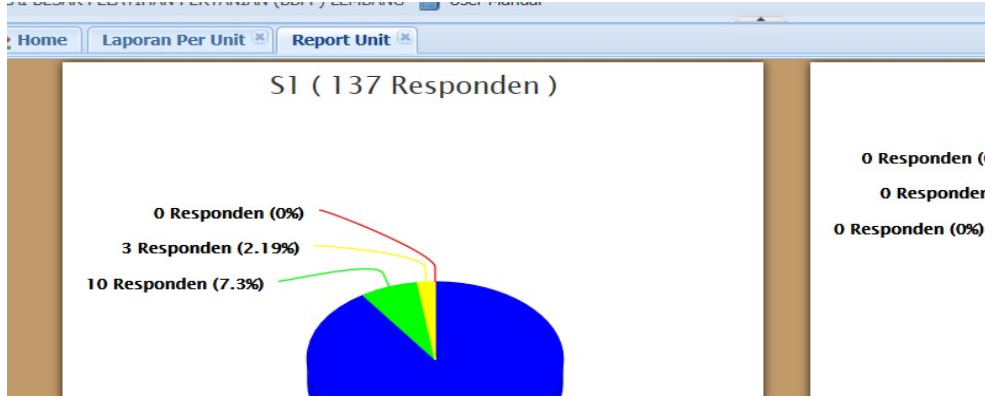
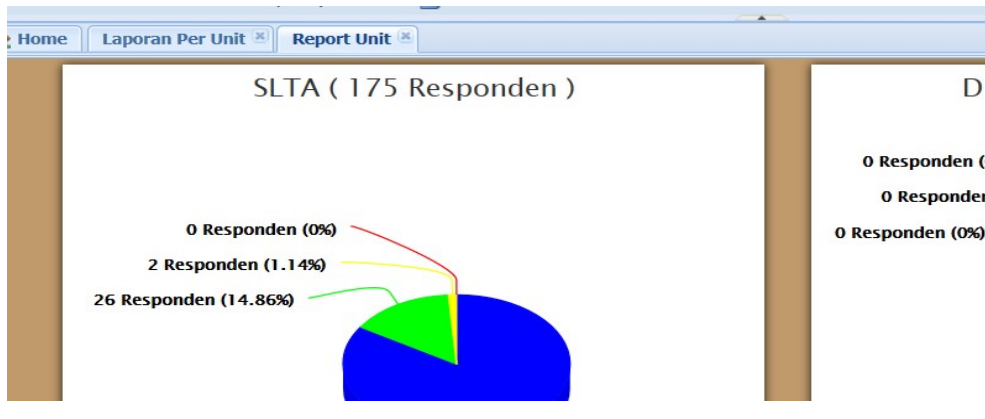
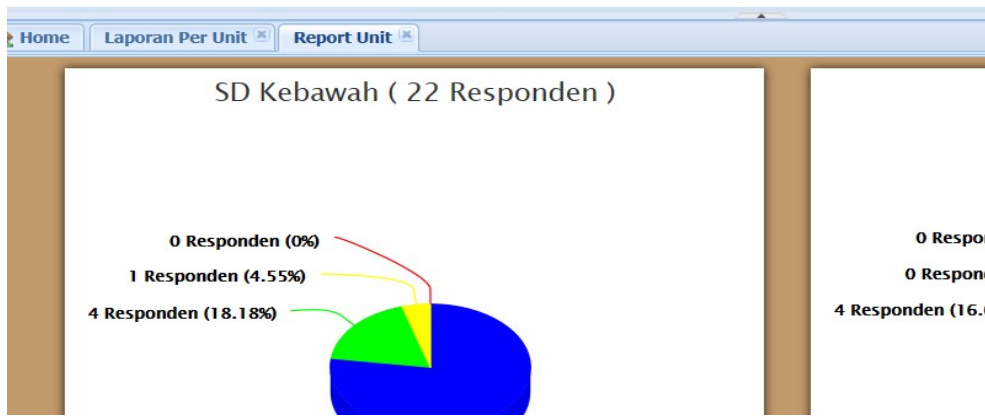
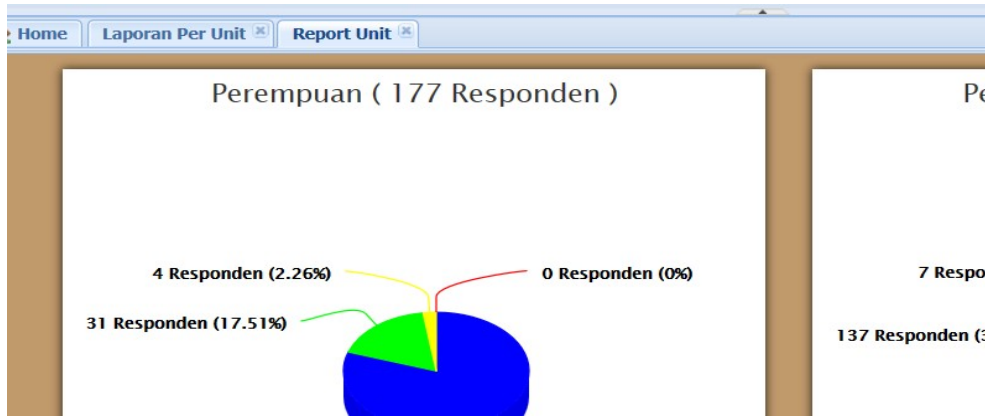
Periode: 01 Jan 2020 s/d 31 May 2020

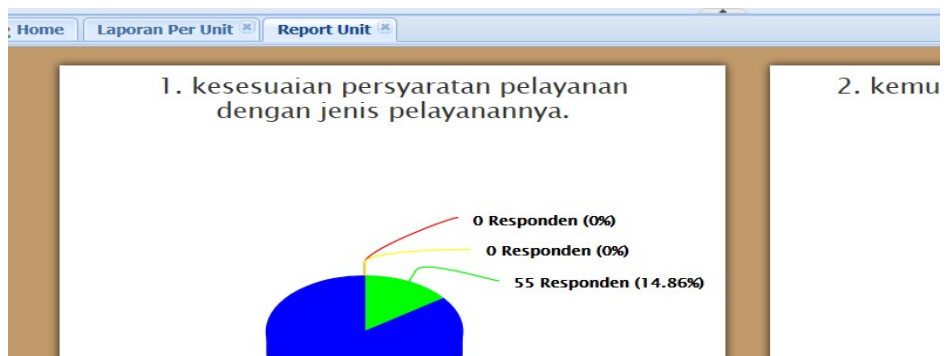
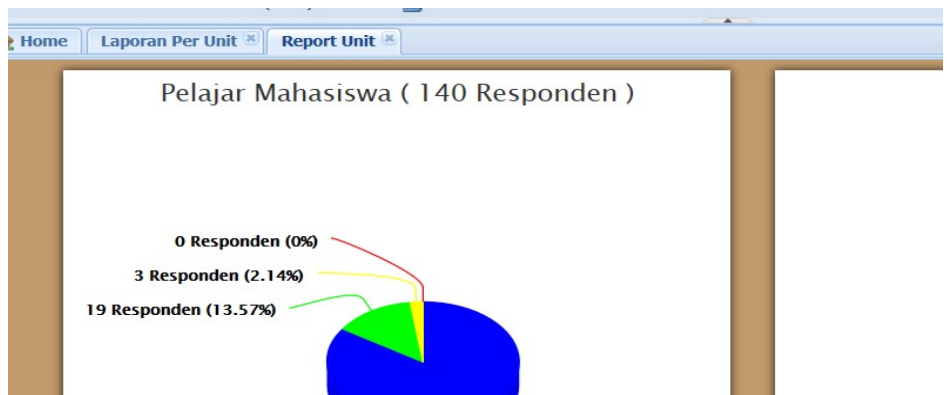
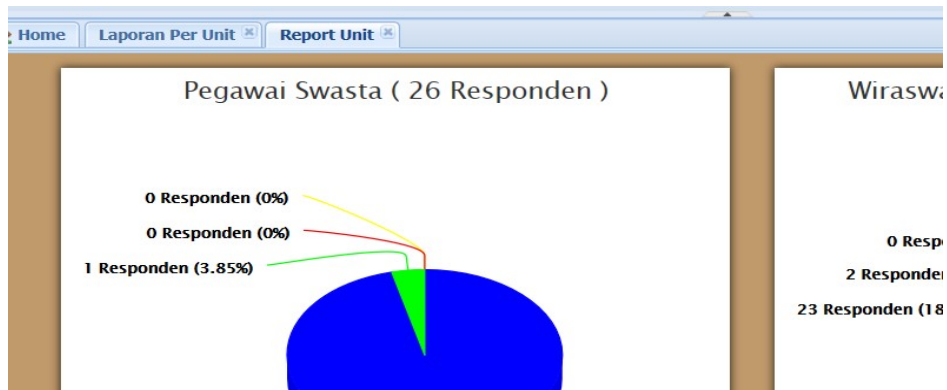
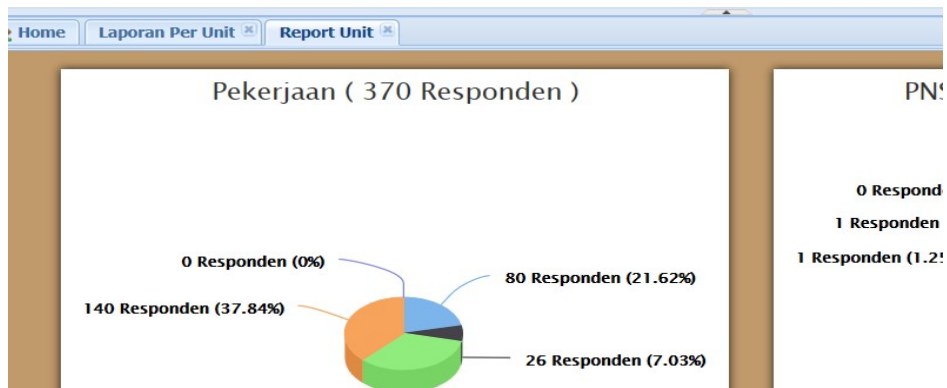
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG

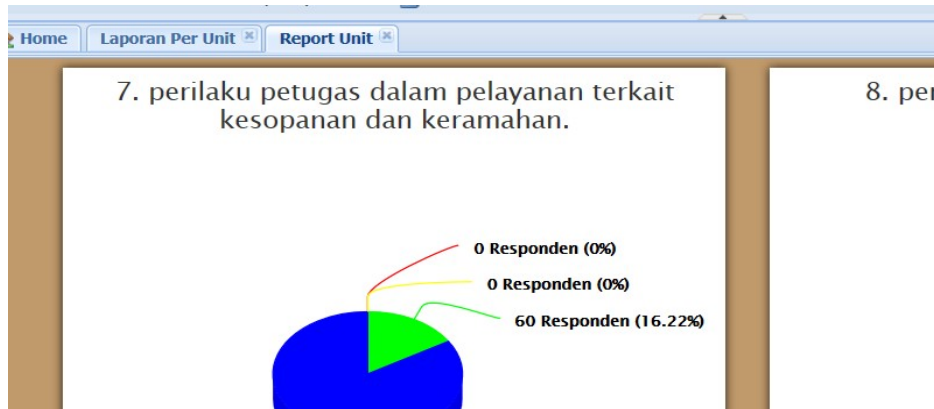
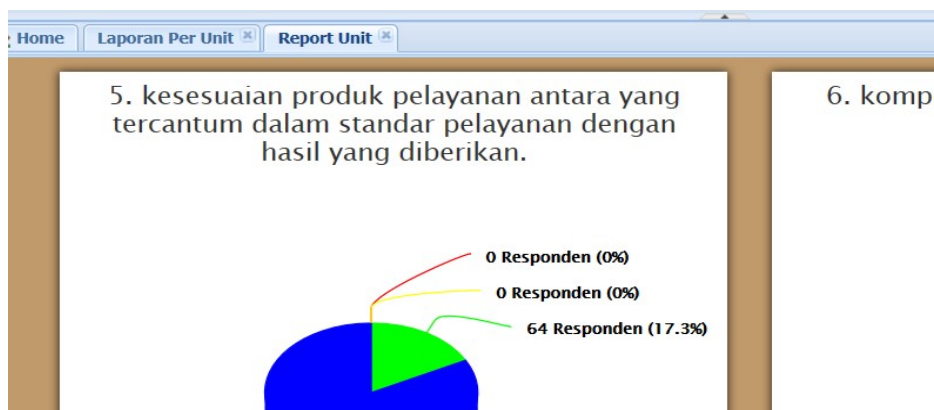
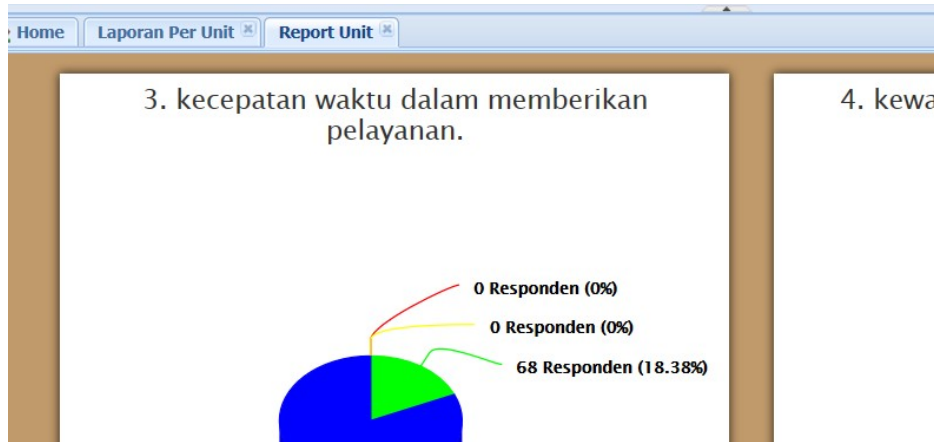
Total Responden : 370 Responden

Mutu Pelayanan: A - Sangat Baik (Index: 91)









LAMPIRAN 3.

REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER I TAHUN 2020
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
JUMLAH RESPONDEN = 370 RESPONDEN

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	NRR TERTIMBANG	KETERANGAN
1	Persyaratan	1425	3,85	96,25	A (Sangat Baik)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1410	3,81	95,25	A (Sangat Baik)
3	Waktu penyelesaian	1412	3,82	95,50	A (Sangat Baik)
4	Biaya atau tarif	1449	3,92	98,00	A (Sangat Baik)
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	1416	3,83	95,75	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	1407	3,8	95,00	A (Sangat Baik)
7	Perilaku pelaksana	1420	3,84	96,00	A (Sangat Baik)
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1414	3,82	95,50	A (Sangat Baik)
9	Prasarana dan sarana	1442	3,9	97,50	A (Sangat Baik)
JUMLAH NILAI RATA - RATA (NRR) TERTIMBANG				3,84	A (Sangat Baik)
IKM UNIT PELAYANAN				96,05	A (Sangat Baik)

LAMPIRAN 4.

PENGLOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
--

UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
 ALAMAT : JL. KAYUAMBON NO. 82 LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
 : Telepon/Fax 022- 2786234 / 022 - 2789783

Semester I, 2020

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Almira Mutiara W	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Rieke Salsabila	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	IRFINA WIDYASTIQOMAH	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	JALU WISISTO	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Muhammad Wahid Agung Saputrn	20	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	Asep	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	Gugun gunawan	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	4	4
8	Abida C	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	Gunrelar Nugraha	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Agus Misbah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	Upit nur hasanah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Almira Mutiara Wulandari	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Hilman jaelani	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Muhammad Sauci Saifullah	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Nunung Riskadayanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Nursiah	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	Hardian yuda saputra	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Veni Septiani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	DENI SUTRISNO	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Solihin	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Husaini	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Devi Mbratus Salamah	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	IRWAN	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Adam	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Vika Sri Ayu Suja	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Salsabila Safitri	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	3	3
27	IDA INSAN	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Tafta jani	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	Sri Wulandari	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	LESTIYOWATI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Wulan apriliani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Ervina AP	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	SISKA	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Mulyana	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Abida Choirul Marati	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	3	4
36	Isna Istiqomah	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Risma Nursintiawati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Yunika ending tyas	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	Muhammad Wahid Agung Sapu	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	LECNYADHIKA PUTRI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41 Siti Baity Selamah	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42 Vivi anivia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43 Jalu Wisisto	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44 MUHAMMAD Hidayat	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45 Rieke Salsabila	20	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46 Udin p	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47 Vusi Resdiani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4
48 NASHIFA ZUHAIROTUNISA	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49 Irfina Widya Istiqomah	30	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50 Gunawan hambali	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51 Risma Nursintiawati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52 Repita Sari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53 DWINARTI M	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54 Kikin mutaqin	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55 Agus Misbah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56 Gumelar Nugraha	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57 Halimah tussadiyah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
58 Asep	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
59 FIRLY ADHISTI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60 DITA PRATIWI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61 Gugun Gunawan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62 N Assyifa Khurany Dewi	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	4
63 ILYAN AL ASGHAR	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64 Dini Wulandari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65 Dani Pribadi Nugraha	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	3	4
66 LILI HARLIYANI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67 Witriyani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68 Risma Nursintiawati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69 Idoy	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70 INGGUWATI FEBRIYANI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71 Triyani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72 Farhan Nazalus Romdon	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	4	4
73 Kartika Wati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74 Sandi Andriansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75 Dadan Wardani	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76 Ratna Sagita	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77 ELIYANTI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78 Tessa Bela	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79 Muhammad Sony	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	3	4
80 Erni Siti Komala	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81 Firman Triadi	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82 SHAVINA AZ ZAHRA RAMADHAN	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83 Desi Purmana Sari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84 Yosa Aisah Fazwah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85 FELICIA	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86 Siti Napsiah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87 Nisa Nurazizah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
88 Mira Duljannah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89 Firda Nuraeni	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90 HUSNUL KHOTIMAH	20	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91 Reza Pahlawan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92 Hanifah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93 INDRA NURUL HIKMAH	20	Perempuan	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94 Riris Kharismawati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95 Dimas Nurfalalah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96 Gigi n Sugianti	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97 Tegar Rafael	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98 Abdul Dodi Gunawan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99 Dea Nugraha	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100 Salsabila Jiratul Zarah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

101	Erna Lestari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Winda Gina Wahyuni	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Astri	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	Enok siti saodah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
105	Sri komala	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	4	4
106	Nining Rismawati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	4	4
107	Dewi	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	Hasyim bayu nur hakim	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	3	3
109	Andara adisni	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	3	3
110	Juju yohana	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Herdiansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	3	3	3
112	E. Roswati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Asep	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Anggi riski apriyanti sholeha	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	4	4	3
115	Retnaningsih	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	juwita	20	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Yuli	60	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Arif budiman	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	3	4
119	Sulastri	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Ema wati	40	Perempuan	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Purkon Hasanudin	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Ananda stevani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	4
123	Deni Supriana	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Yasyfi ZA	20	Perempuan	SLTP	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Sri Dwi Rahayu Umba	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Muhammad iqbal hermansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	3
127	Salin Naqias	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Intan kusuma Dewi	20	Perempuan	SLTP	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Siti Juwita HS	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Ahmad reza fauzi	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	3
131	Teti Tresnaningsih	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Ela Nurlaela	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Nova meiliza	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	3	4
134	Hilmi Hardimansyah	30	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Santi Agustien	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Nur khotiniah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	Syarin	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Ros annisa	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
139	Rosidah	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Siti Aisyah	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Nia amelia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	4
142	Arip Kurnia	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Ida Widya Utami	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Annisa	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
145	Yaya Sutrisno	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Eriyana	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Hasna komalasari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	4	3
148	Erwan Fardiansyah	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
149	Sueb	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	3	4	4
150	Tiri astuti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	4
151	Nurbaha	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	3	4
152	HendraTaufik	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Ika roniyati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4
154	Rofi Kurniawan	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	3	4
155	Eeb Suah Eba	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Aip Rusdiana	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Sherlysholeha	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	3	4
158	Jaenudin	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	3	4
159	Firman Fauzi	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Tiara sisviana	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	3	4

161 Jaenal Arifin	40	Laki-laki	S1	PNS/TN/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
162 Rifki ginaldi	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163 Haris apriyansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164 Muhammad rizki hidayat	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165 Khoerul anwar	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166 Nurhayati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167 Winda wulandari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168 Pligi lestari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
169 Fitriah awaliah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
170 Suhana	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171 Hilda maharani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172 Ita	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	4	4	4	4
173 Aldza Risqi BA	20	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174 Acelya Cathlyn	20	Perempuan	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175 Janilah	40	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176 Affah	30	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177 Marfuah	40	Perempuan	S1	PNS/TN/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178 Tuti	60	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
179 Imas yayah	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180 Arik	50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	3	3	3	4	4	3
181 Linda	50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	4	4	3
182 Ema	60	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183 Iwan	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
184 Hj.nina kumiasih	60	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185 Aruna Arisanti	60	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4
186 Hnumu razrudin	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
187 Enung	60	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188 rianti	50	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	3
189 didik suprianto	60	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190 bambang	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191 adi	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192 aryo	60	Laki-laki	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193 palus satmono	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194 kasim triyanto	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195 heru chandra	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196 Nirwan saputra	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197 Haris wisoyo	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198 Heri	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199 Agus RWartono	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200 Trisa Ardiani	60	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201 Marlina	60	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202 Septian	30	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203 Sukamo Joko P	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204 Kenis antani	60	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205 Jaka	50	Laki-laki	S1	PNS/TN/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206 Heru Chandra	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207 Kasim Triyanto	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208 Palus Satmono	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209 Aryo	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210 Ad	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

211 Bambang	60	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212 Didik Suprianto	60	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213 Meike Thanrin Hamid	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
214 Acep Hoerudin	40	Perempuan	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
215 Jaenal Arifin	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
216 M. Miftah yuda	30	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
217 Ros Effendi	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218 Engkit rianuar	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
219 Dedeh kurniasih	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
220 H.dana hariiska	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
221 Tafiq T.qillah	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222 Sueharto	60	Laki-laki	S2 Keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223 H.tahyu hidayat	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224 Dede sapaat	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225 H.agus R.sobandi	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226 Mulyadi	50	Laki-laki	SD Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227 Cecep S.	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228 Dede sukaesih	40	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229 M.nursoba	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230 Eri eryanto	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231 H.akom	60	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	2	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	1	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	2	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
235 Taufiq hendrayana	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236 Tidore	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	5	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	6	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	7	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	8	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
243 Neneng wiarsih	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
244 Ani anggraeni	40	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
245 Rita Kusmiati	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
246 Devi satriani	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
247 Edwin sofyam	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
248 lin nurdina	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249 Gito suprapto	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	9	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	10	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	11	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	12	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	13	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	14	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	15	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	16	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	17	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	18	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	19	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	20	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
262 Yuliah	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263 Dwi rosmarini	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	21	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	22	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	23	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	1	4	4	4	4	4	4	
267	23	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	1	4	4	4	4	4	4	
268	24	50	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	25	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	26	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	

271	Mustapa kamal	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	Hj. Nunung solihat	60	Perempuan	SD	Kebawah	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	Iman	50	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
274	Deden aip	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	Ade abidin	50	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	Yayan haryana	60	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	Ahmad	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	H. Dana Hariska	60	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	Rafiq T. Qillah	30	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	Soeharto	60	Laki-laki	S2	Keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	H. Tahyu Hidayat	60	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	Dede Sapaat	50	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	H. Agus R. Sobandi	50	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	Mulyadi	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	Cecep S	50	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	Dede Sukoesih	50	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	M. Nursoba	50	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	H. Akom	60	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289		2	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	Iman	50	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
291		1	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292		2	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Deden aip	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Taufiq Hendrayana	40	Laki-laki	S1		PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	Ade abidin	50	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	Tidore	40	Laki-laki	S1		PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	Yayan haryana	50	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298		3	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	Ahmud	50	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300		4	50	Laki-laki	S2	Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	Nurdin rachmat	60	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302		5	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	Dudi ratmana	50	Laki-laki	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304		6	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	Dian hardiansah	30	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
306		7	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307		8	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	Sofwan	40	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
309	Rukmiati	40	Perempuan	S1		Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
310	Irpan	30	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
311	Cucu sumami	60	Perempuan	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
312	ade suryana	60	Laki-laki	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
313	ahmad mulyana	40	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
314	FUTRI EANI MUCHTAR	20	Perempuan	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
315	MJ ROKAYAH	60	Perempuan	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
316	MILANIC DUSTIRANTI	20	Perempuan	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
317	MANDRY NURHIKMAH	20	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
318	Aan Dawati	40	Perempuan	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
319	Ida faridah	40	Perempuan	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
320	Iyan supriyadi	30	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	Evi hapilawati	50	Perempuan	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
322	Faturahman	50	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	Aceng setiawan	40	Laki-laki	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	Ely Mulyati	30	Perempuan	SLTA		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
325	Soemadi	50	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	Suhaeni	40	Perempuan	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
327	Yudi T Adipratama	40	Laki-laki	S1		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	Yayah yohana	60	Perempuan	SLTP		Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
329	Kumiawan	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3		Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	Minah	50	Perempuan	SD	Kebawah	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

331 Haryanton	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332 yudi triyadi	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333 Aenih	50	Perempuan	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
334 Suprayogi	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335 Tesi Iuspitasari	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336 Filia Anggraeni	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
337 tia resriawati	60	Perempuan	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338 Vidiana	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339 Siti nuzul ranifah	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
340 bilal ramadhan	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341 Adrian yuda waluya	20	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
342 Reni runiar	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
343 naudy sofiantyanti	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344 Dinda safitri	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345 Jujun	50	Laki-laki	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
346 yasminda.p.p	20	Perempuan	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347 Ibin sunarya	30	Laki-laki	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
348 Tia puspita ramadhani	20	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349 pade priyatna	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350 Syahrianto	30	Laki-laki	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351 Nita heyati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352 Reni agustina	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353 khoerul anwaf	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354 Ahmad Mudrikah	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355 Redi supiar	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356 Harun arasyid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357 idrus	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358 Hendra	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359 Rita lope	60	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360 Toni rizkiawan	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361 Sahrom	50	Laki-laki	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362 Widya astuti	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363 Wira	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364 Linawati	40	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365 Anah	50	Perempuan	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366 Sari	60	Perempuan	SDKebawah	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367 Rismawati	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368 Nurelawati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
369 Dwi rossypurnawati	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
370 Muhammad milansyah	20	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4

Jumlah Nilai Per Unsus 1425 1410 1412 1449 1416 1407 1420 1414 1442

Nilai Rata Rata Per Unsus 3,85 3,81 3,82 3,92 3,83 3,80 3,84 3,82 3,90

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsus (NRR per unsus x 0,1111) 0,43 0,42 0,42 0,44 0,43 0,42 0,43 0,42 0,43

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25) 96,05 3,84

Mutu Pelayanan **A Sangat Baik**

Keterangan :

- U1 s.d. U9	=Unsur - unsur pelayanan
- NRR	=Nilai rata-rata
- IKM	=Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=Jml NRR IKM tertimbang
-**)	=Jml NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	96,05
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :**A (Sangat Baik)**

A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3,85
U2	Prosedur	3,81
U3	Waktu Pelayanan	3,82
U4	Biaya/Tarif	3,92
U5	Produk Layanan	3,83
U6	Kompetensi Pelaksana	3,80
U7	Perilaku Pelaksana	3,84
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,82
U9	Sarana dan Prasarana	3,90