



KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR VETERINE
NOMOR: 09001/Kpts/OT.050/F.4.C.09/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

1 / 70

ATUTUHAN

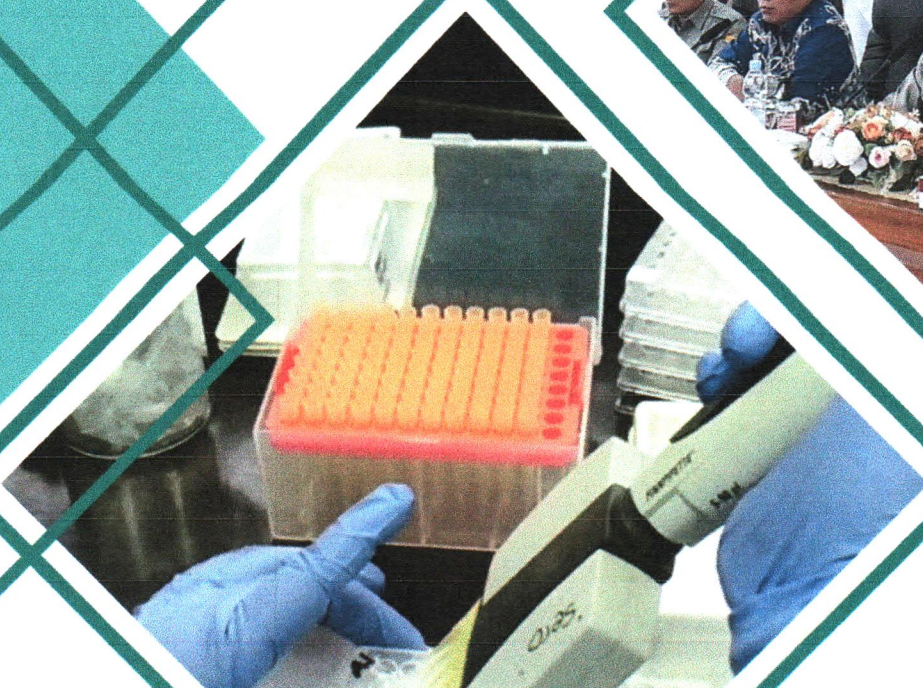
LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2024

BALAI BESAR VETERINER WATES
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

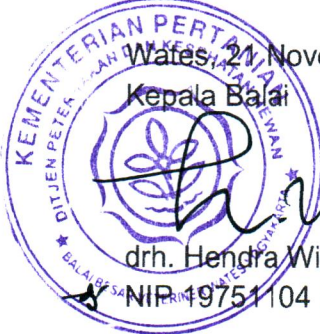


KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner (BBVet) Wates Tahunan Tahun 2024 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh BBVet Wates. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan BBVet Wates. Semoga laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Wates, 21 November 2024
Kepala Balai



drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D
NIP.19751104 200312 100 1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka Balai Besar Veteriner Wates (BBVet Wates) berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Unsur dan jumlah pertanyaan dalam penyusunan SKM mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data SKM akan digunakan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBVet Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan SKM tahun 2024 dengan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan BBVet Wates.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BBVet Wates;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja BBVet Wates.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh BBVet Wates dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan sebagai pengguna layanan BBVet Wates.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBVet Wates yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di BBVet Wates pada hari dan jam kerja layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan kepada petugas layanan.

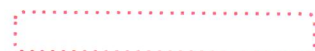
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM semester tahun 2024 dilaksanakan mulai bulan Januari - November 2024, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2024	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

BBVet Wates menentukan responden sejumlah 356 orang secara acak pada SKM tahun 2024.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 356 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	249	70%
		PEREMPUAN	107	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	73	21%
		D1-D4	24	7%
		SI	222	62%
		S2/S3	33	9%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	109	31%
		PEGAWAI SWASTA	104	28%
		WIRASWASTA/ USAHAWAN	45	13%
		PELAJAR/MAHASISWA	9	3%
		PETANI/PETERNAK	78	22%
		LAINNYA	11	3%

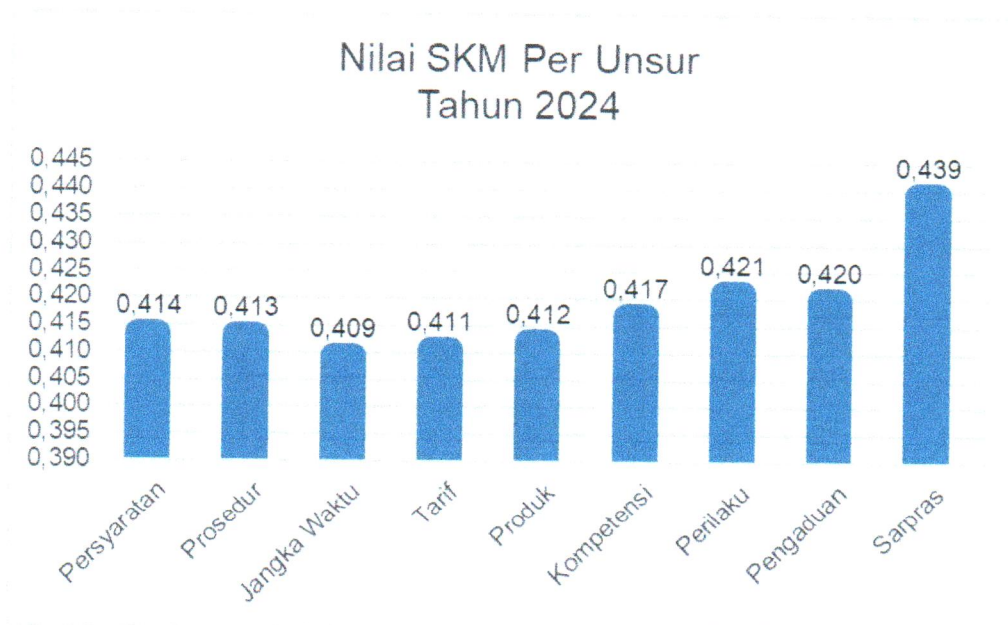
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	0,414	0,413	0,409	0,411	0,412	0,417	0,421	0,420	0,439
NILAI SKM	3,757								
SKM KONVERSI	93,929								
MUTU PELAYANAN	A								
KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data tahun 2024, dapat diketahui bahwa :

1. Dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Waktu Pelayanan dengan nilai 0,409; dan 2) Tarif layanan dengan nilai 0,411;
2. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Sarana Prasarana dengan nilai 0,439 dan 2) Perilaku dengan nilai 0,421.

Beberapa keluhan pelanggan :

1. Waktu penyelesaian pelayanan pada beberapa layanan pengujian masih dikeluhkan lambat;
2. Dalam kuesioner terkait tarif pengujian, pilihan jawaban dengan nilai tertinggi 4 adalah **“gratis”** sehingga dapat dipastikan tidak ada responden yang menilai 4 karena di BBVet Wates menerapkan tarif pengujian PNBP.

Analisa keluhan pelanggan:

1. Waktu pelayanan telah disepakati pada saat penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang disosialisasikan pada Forum Konsultasi Publik (FKP) dan dihadiri oleh seluruh *stakeholder*;
2. Tidak semua pelanggan membaca dan memahami standar pelayanan yang sudah disosialisasikan pada saat FKP dan tercantum dalam *website* serta *banner* di ruang pelayanan publik;
3. Perlunya pemahaman pelanggan terkait penerapan jenis tarif sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa tersebut sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, direkomendasikan sebagai berikut:

1. Menyampaikan standar waktu pelayanan di BBVet Wates melalui *website*, *banner* dan disosialisasikan pada Forum Konsultasi Publik (FKP);
2. Sosialisasi terkait lama waktu pelayanan di dalam ruang pelayanan publik;

T

3. Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang berlaku melalui *website*, scan barcode yang disediakan di ruang layanan public yang berisi informasi tarif, serta sosialisasi pada FKP.

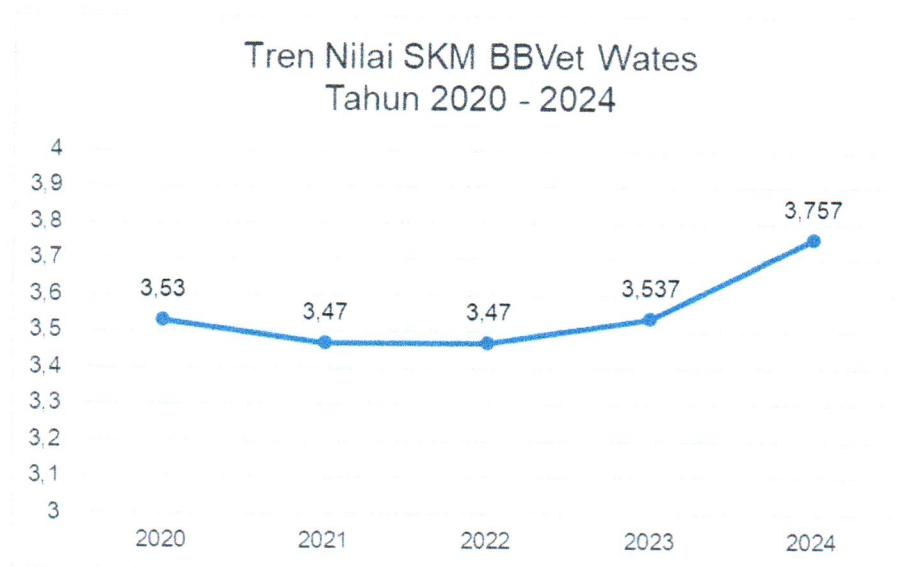
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dilaksanakan pada tahun 2025 yang dirinci pada tabel berikut:

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Waktu Penyelesaian	1. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui <i>website</i> ;	√				Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner
	2. Menyampaikan standar waktu pelayanan melalui banner;	√				
	3. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		√			
Tarif	1. Menyampaikan daftar tarif pengujian sesuai peraturan yang berlaku melalui <i>website</i> ;	√				Ketua Kelompok Mutu dan Informasi Veteriner
	2. Menyediakan barcode berisi informasi tarif di ruang pelayanan publik;	√				

	3. Sosialisasi pada Forum Kosultasi Publik (FKP).		√			
--	---	--	---	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBVet Wates tahun 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai SKM pada tahun 2021, akan tetapi selanjutnya terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2024.

BAB V

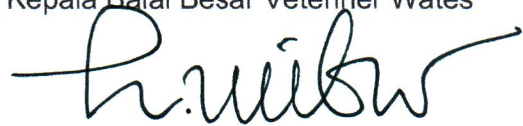
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBVet Wates, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 3,757;
2. Dua unsur layanan dengan nilai terendah yaitu: 1) Waktu Pelayanan; dan 2) Tarif layanan;
3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: 1) Sarana Prasaran; dan 2) Perilaku.

Yogyakarta, 21 November 2024

Kepala Balai Besar Veteriner Wates



(drh. Hendra Wibawa, M.Si., Ph.D)

 NIP 19751104 200312 100 1

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Olah Data SKM

NO. RES	DATA RESPONDEN				NILAI UNSUR PELAYANAN								
	UMUR	JK	PT	PU	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpas
1	32	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	50	1	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	31	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
5	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	21	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	20	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	29	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	53	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	45	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	32	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	21	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
13	21	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
14	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	21	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
16	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
18	21	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
19	20	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
20	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	22	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	21	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
24	42	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	47	1	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	47	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4

63	45	1	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
64	42	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
66	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	45	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
68	44	1	5	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
69	22	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
70	35	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	37	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
72	43	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	37	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
76	43	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	32	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	52	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	32	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
86	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	43	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	22	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	54	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	34	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	35	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

99	36	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	40	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	40	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	37	1	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	40	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	46	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	42	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	53	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	37	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	47	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	40	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	40	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	24	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	69	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	40	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	45	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	32	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	47	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	25	2	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	30	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	32	1	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	48	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	32	1	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	32	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	32	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	40	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	46	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

207	40	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	40	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	38	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	45	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	31	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	49	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	46	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	30	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	33	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	30	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	34	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	34	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	34	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	34	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	30	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
223	32	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	20	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	21	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	21	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
227	21	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	20	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	26	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
230	20	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	21	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	20	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	20	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
234	20	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	14	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	33	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	42	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	32	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	45	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	40	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
242	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

243	42	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	32	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	25	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	40	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	43	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	41	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	46	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	31	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	40	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	47	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	28	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	46	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	45	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	23	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	23	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	30	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	30	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	26	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	23	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	27	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	45	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	43	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	45	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	22	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	22	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	22	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	23	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	22	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	22	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	37	1	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	40	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

279	28	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
280	28	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	36	2	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
282	46	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	41	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	36	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	40	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	35	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	52	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	33	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	47	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	47	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	47	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	25	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	45	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	46	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	45	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	42	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	46	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	52	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	41	1	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4
301	25	2	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
302	26	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	44	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	42	2	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
312	21	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
313	50	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	20	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4

315	21	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
316	19	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
317	20	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
318	42	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
319	57	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	31	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
321	41	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	20	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
323	28	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	32	1	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
325	69	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
326	33	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
327	54	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
328	30	1	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
329	30	1	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
330	48	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	56	1	6	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
332	34	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	25	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	36	1	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	55	1	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
339	21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	38	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	44	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
342	23	2	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
343	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	44	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
345	46	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	38	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	45	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

351	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	21	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai														
/Unsur					1325	1324	1312	1316	1321	1336	1350	1346	1408	
NRR /					3,72	3,72	3,69	3,70	3,71	3,75	3,79	3,78	3,96	
pertanyaan														
NRR					0,414	0,413	0,409	0,411	0,412	0,417	0,421	0,420	0,439	
tertbgl/														
pertanyaan														
Kategori Per					A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Unsur														
IKM Unit												3,757	93,929	
pelayanan														

