

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**PERIODE JANUARI – DESEMBER
TAHUN 2023**

Semester II



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU
BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
2023**

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU BENIH
TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Evaluasi SKM sebelumnya (semester 1 tahun 2023).....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	1
1. Hasil nilai indeks kepuasan Masyarakat.....	1
2. Kuisoner yang disebar/ diisi oleh para responden.....	2
3. Hasil Olah Data SKM Tahun 2023.....	3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengembangan Pengujian Mutu Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (Balai Besar PPMBTPH) sebagai salah satu unit kerja pelaksana teknis Direktorat Jenderal Tanaman Pangan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian

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 yang telah diberikan oleh Balai Besar PPMBTTPH

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar PPMBTPH. Pelaksana survei yaitu petugas yang ditunjuk oleh Subkoordinator Kepegawaian dan Tata Usaha.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarkan 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 dan Peraturan Menteri Pertanian No. 19/Permentan/OT.140/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar PPMBTPH 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).

Tabel 1. Interpretasi Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan sesudah layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada petugas dan data langsung diambil secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara langsung pada waktu layanan dan periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan data survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden didasarkan langsung pada jumlah pengguna layanan di Balai Besar PPMBTPH yang mengisi formulir SKM.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan periode Januari s.d. Desember 2023 yaitu 319 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data karakteristik responden periode Januari s.d. Desember 2023

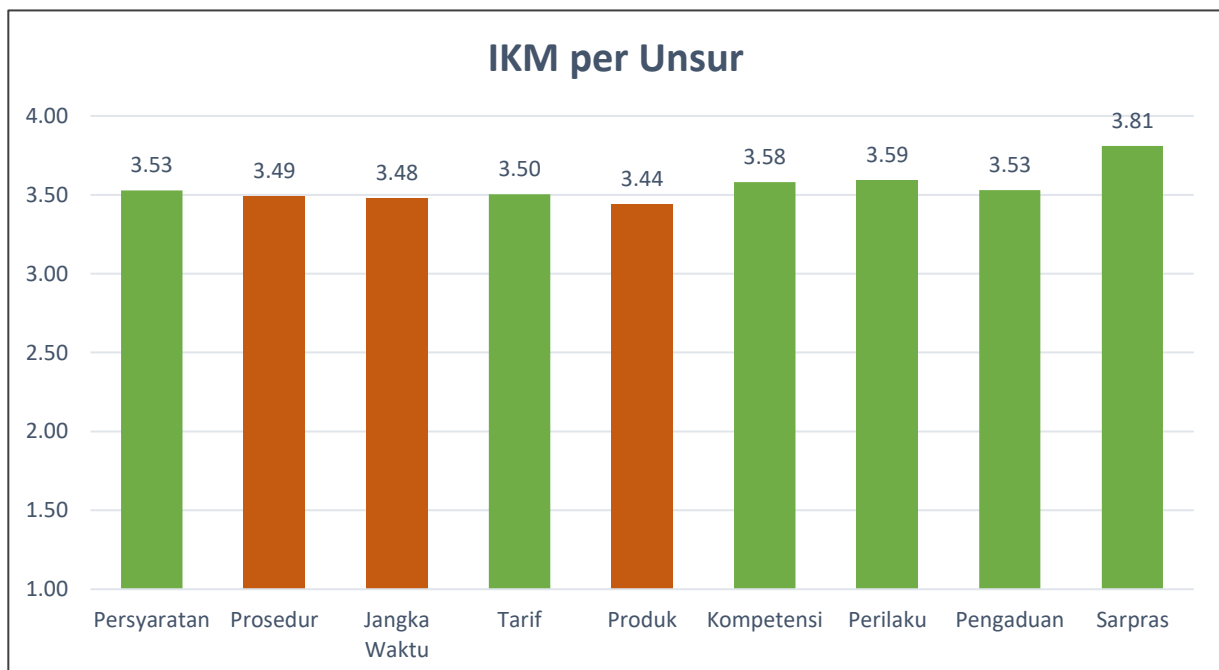
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	135	44%
		PEREMPUAN	184	56%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	58	18%
		DIII	13	4%
		SI	191	18%
		S2 Ke Atas	57	60%
3	Pekerjaan	PNS/ASN	209	65.5%
		TNI	0	0%
		SWASTA	64	20.1%
		MAHASISWA	25	7.8%
		LAINNYA	21	6.6%

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 3. Detail Nilai Per Unsur SKM periode Januari s.d. Desember 2023

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.50	3.48	3.50	3.44	3.58	3.59	3,53	3.81
Kategori	A	B	B	B	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	3.55 (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, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur nomor 5 yaitu kesesuaian produk pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.44. Selanjutnya unsur nomor 2 yaitu prosedur pelayanan dengan nilai yaitu 3.49, dan unsur nomor 3 yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai yaitu 3.48.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur nomor 9 yaitu Penanganan Pengaduan pengguna Layanan dengan nilai 3.81, dan unsur nomor 7 yaitu Kesopanan dan keramahan petugas/ perilaku petugas dalam pelayanan dengan nilai 3.59.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan melalui *form online* (baru diterapkan pada pelayanan bimbingan teknis), dan langsung melalui petugas sebagai berikut :

Berikut Beberapa Keluhan dan Kritik

- Informasi persyaratan dan prosedur belum optimal
- Masa berlaku kode billing perlu diperpanjang kesulitan bayar oleh pelanggan yang dipelosok daerah.
- Masih adanya beberapa amandemen pada Laporan lengkap hasil pengujian mutu benih (LLHP) disebabkan ketidaktelitian pencantuman satuan hasil uji.
- Kesesuaian detail dan ketelitian data laporan lengkap hasil uji profisiensi peserta perlu dioptimalkan.
- Pada pelayanan bimbingan teknis diperlukan pengaturan jadwal yang lebih ideal, agar tidak terlalu padat pada hari pertama dan kedua.

Beberapa keluhan tersebut sudah diperbaiki dan ditindaklanjuti kepada pelanggan dengan baik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal/ rapat tinjauan manajemen akhir tahun 2023 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana tindak lanjut hasil SKM periode Januari s.d Desember 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk pelayanan	Penerapan verifikasi berjenjang/ganda oleh penyelia lab/ ketua tim dan manajer/ketua tim/ ketua kelompok substansi terhadap produk pelayanan, khususnya : pelayanan pengujian mutu benih, dan uji profisiensi	V	V	V	V	Ketua Kelompok Substansi Injarlab
2	Prosedur pelayanan	Mengoptimalkan petugas informasi (petugas penerimaan sampel dan admin WA) dalam memberikan informasi dengan pemberian <i>briefing</i> / pembekalan wawasan terkait	V				Ketua Tim Kerja Indok

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		pelayanan di Balai Besar PPMBTPH					
		Dilakukan <i>public hearing</i> dengan <i>stakeholder</i> terkait untuk evaluasi standar pelayanan publik termasuk prosedur pelayanan			V		Kepala Bagian Umum
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Penguatan monitoring: pengawasan langsung dari penanggung jawab kegiatan/ketua tim kerja secara berkala, dan membangun sinergi berbagai pihak di balai dengan media komunikasi seperti grup WA dan rapat rutin internal setiap bulan.	V	V	V	V	Ketua Kelompok Substansi Injarlab
		Penerapan penggunaan aplikasi Simpel yang menyeluruh (100%) oleh seluruh petugas terkait hingga keluarnya LLHP		V		V	Ketua Kelompok Substansi Injarlab
		Pengembangan simpel: Penerapan tanda tangan elektronik (TTE) pada aplikasi Simpel		V			Ketua Kelompok Substansi Injarlab

4.3 Evaluasi SKM sebelumnya (semester 1 tahun 2023)

Berdasarkan pengisian kuisioner dan hasil pengolahannya data diperoleh nilai SKM Balai Besar PPMBTPH periode Januari s.d. Juni 2023 sebesar 3.57 dengan kategori **Sangat Baik** dengan **Mutu Pelayanan A**. Dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai menunjukkan bahwa nilai

terendah yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan.

Tabel 5. evaluasi tindak lanjut unsur terendah SKM semester 1 tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Rencana Tindak Lanjut	Evaluasi
1.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.47	Memonitoring personil secara rutin terkait pelayanan dan memastikan personil yang ditunjuk cepat tanggap dan berjiwa melayani, dan direncanakan menambah petugas pelayanan.	Sudah dilakukan penambahan petugas pelayanan dan rotasi pegawai/petugas sesuai SK Kepala Balai No...
2.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.50	Penyempurnaan atau pengembangan aplikasi simple akan dilakukan seperti penerapan tanda tangan elektronik dan perbaikan prosedur pada aplikasi.	Masih dilakukan pengembangan dan perbaikan, penerapan belum dilaksanakan 100%
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.50	Memberikan kemudahan kesempatan untuk pelanggan untuk memberikan umpan balik dengan memberikan kemudahan berkomunikasi dan kemudahan mengakses informasi produk pelayanan dengan ruang lingkup terbatas/tertentu seperti nomor kontak khusus pelayanan, website, dan media sosial.	Nomor kontak (call center) dengan platform <i>Whatsapp</i> sudah terealisasi dan nomor tersebut sudah ada pada laman utama website

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMBTPH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai 88.74 atau sama dengan 3.55 (skala likert).
- Unsur pelayanan dengan nilai yang rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kesesuaian produk pelayanan, prosedur pelayanan, dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan pengguna Layanan, dan unsur Kesopanan dan keramahan petugas/ perilaku petugas dalam pelayanan.

Depok, Desember 2023

Plt. Kepala Balai Besar

Batara Siagian, SP, M.AB
NIP 197504212002121001

LAMPIRAN

1. Hasil nilai indeks kepuasan Masyarakat

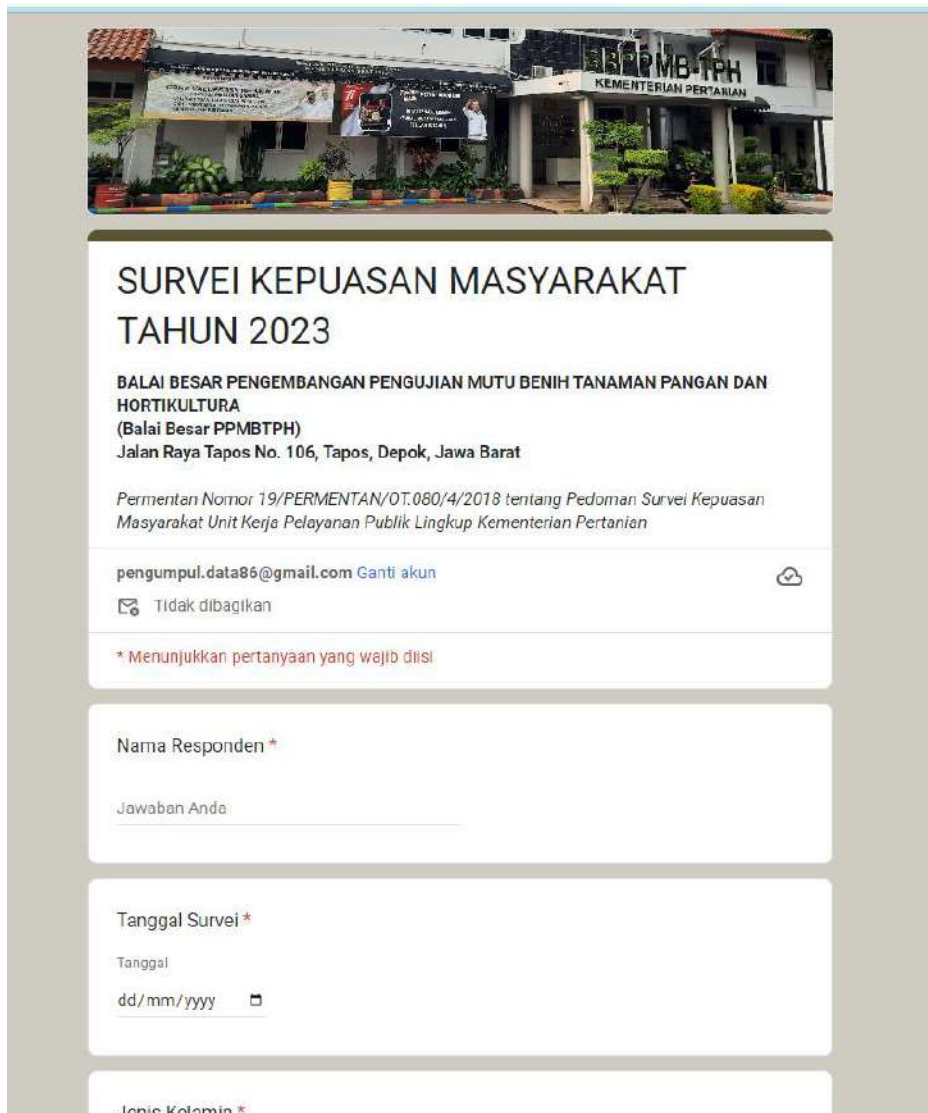
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR PPMBTPH CIMANGGIS DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN KEMENTERIAN PERTANIAN BULAN JANUARI-DESEMBER 2023	
NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PPMB-TPH CIMANGGIS
89	RESPONDEN
	JUMLAH : 319 Orang JENIS KEL.: L : 135 Orang P : 184 Orang PENDIDIKAI: SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 58 Orang DI/DII/DIII : 13 Orang S1 : 191 Orang S2 Keatas : 57 Orang Periode Survey: Januari sd Desember 2023
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	

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**

2. Kuisioner yang disebar/ diisi oleh para responden

Melalui laman website

https://bbppmbtph.tanamanpangan.pertanian.go.id/Info_Pelayanan/survey_kepuasan_pelanggan



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

**BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU BENIH TANAMAN PANGAN DAN
HORTIKULTURA**
(Balai Besar PPMBTPH)
Jalan Raya Tapos No. 106, Tapos, Depok, Jawa Barat

Permentan Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

pengumpul.data86@gmail.com [Ganti akun](#)

📧 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Responden *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy 📅

Jenis Kelamin *

3. Hasil Olah Data SKM Tahun 2023

Tabel lampiran 1. Hasil pengolahan data survei kepuasan Masyarakat periode Januari s.d. Desember 2023 dari 319 responden

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	3	4	4	4	3	4	4	2	4
Responden 2	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden 4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
Responden 5	4	3	4	4	4	4	3	4	3
Responden 6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 7	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Responden 8	4	3	4	4	2	3	3	4	4
Responden 9	3	3	3	4	4	3	4	3	2
Responden 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 11	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 12	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Responden 13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 16	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 17	4	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 18	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden 19	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 20	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Responden 21	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 22	4	3	4	4	2	3	3	4	4
Responden 23	3	3	3	4	4	3	4	3	2
Responden 24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 25	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 26	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Responden 27	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 29	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Responden 30	4	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 31	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 34	3	4	4	3	3	4	4	2	4
Responden 35	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 36	4	4	3	4	3	4	3	3	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 37	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden 38	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 39	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Responden 40	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 41	4	3	4	4	2	3	3	4	4
Responden 42	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 43	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 44	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 45	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 46	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 47	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 48	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 49	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden 50	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 52	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden 53	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 54	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 55	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 56	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 57	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 58	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden 59	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 61	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 63	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 64	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 65	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 66	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 67	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 68	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 69	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 70	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden 71	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 72	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 73	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden 74	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 75	3	4	4	4	4	4	3	4	3

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 76	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 77	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 78	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 79	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden 80	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 81	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 82	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 83	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 84	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Responden 85	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 86	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 87	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 88	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 89	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Responden 90	3	4	4	4	3	4	3	3	4
Responden 91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 92	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden 93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 94	3	3	2	4	3	3	3	4	4
Responden 95	2	3	3	4	3	3	4	3	4
Responden 96	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 97	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 98	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden 99	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 100	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 102	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden 103	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Responden 104	3	2	2	3	3	3	2	3	3
Responden 105	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 106	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Responden 107	4	4	4	4	3	3	4	2	3
Responden 108	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 109	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 110	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 111	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 112	3	3	3	3	4	4	4	3	4
Responden 113	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Responden 114	4	4	3	3	3	3	3	3	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 115	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 116	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 117	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 118	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden 119	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 121	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 123	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 124	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 125	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 126	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 127	3	3	3	2	3	3	3	3	4
Responden 128	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 129	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 130	4	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Responden 132	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 133	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Responden 134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 135	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 137	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 138	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Responden 139	3	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 140	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Responden 141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 142	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 143	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 144	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Responden 145	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 148	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 149	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Responden 150	3	3	3	2	3	4	4	3	4
Responden 151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 152	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden 153	4	4	4	3	4	3	4	3	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 154	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 155	4	3	3	3	3	4	3	4	4
Responden 156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 157	4	4	3	2	4	4	4	4	4
Responden 158	3	3	4	3	3	3	4	4	4
Responden 159	4	4	3	3	3	3	4	3	4
Responden 160	4	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 161	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Responden 162	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 163	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 165	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 166	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 168	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Responden 169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 170	3	1	3	2	3	3	3	3	3
Responden 171	4	4	3	2	4	4	4	4	4
Responden 172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 173	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 175	2	3	3	2	3	3	3	3	4
Responden 176	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Responden 177	4	3	3	2	3	4	3	4	4
Responden 178	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 179	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 180	3	3	2	3	3	3	3	3	1
Responden 181	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Responden 182	3	4	4	2	4	4	4	3	4
Responden 183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 185	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Responden 186	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Responden 187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 188	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Responden 189	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Responden 190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 192	3	3	3	3	3	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 193	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 194	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 195	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Responden 196	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 197	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 198	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 199	3	1	2	2	3	4	2	2	3
Responden 200	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Responden 201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 204	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 207	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 208	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Responden 209	3	4	3	3	4	3	4	4	4
Responden 210	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 211	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 212	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 214	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Responden 215	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Responden 216	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 219	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 220	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 222	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Responden 223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 225	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 227	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 228	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 229	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 230	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 231	3	3	4	4	3	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 232	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 233	3	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Responden 235	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 238	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 239	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 240	3	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 241	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Responden 242	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 243	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Responden 244	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 245	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 246	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 247	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 248	3	3	3	3	4	4	3	4	4
Responden 249	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Responden 250	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden 251	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 252	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 253	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Responden 254	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Responden 255	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 257	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 258	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 259	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Responden 260	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 262	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Responden 263	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Responden 264	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Responden 265	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Responden 266	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Responden 267	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 268	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Responden 269	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Responden 270	3	3	4	3	3	3	4	3	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 272	3	3	4	3	3	3	4	4	4
Responden 273	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Responden 274	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Responden 275	4	4	4	3	3	3	4	3	4
Responden 276	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Responden 277	3	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 278	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Responden 279	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Responden 280	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 281	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 282	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Responden 283	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden 284	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 286	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 287	3	3	3	4	3	4	4	3	4
Responden 288	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 292	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 293	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 294	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 295	4	4	3	3	3	3	3	3	4
Responden 296	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 297	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 298	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 299	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 300	3	3	3	2	3	4	3	4	4
Responden 301	3	3	3	2	3	3	3	3	4
Responden 302	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 303	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Responden 304	3	3	3	2	3	4	4	3	4
Responden 305	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 306	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 307	4	4	4	3	4	3	4	4	4

No. Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 308	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Responden 309	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 310	4	3	3	3	3	4	4	2	4
Responden 311	3	3	4	3	4	4	4	3	4
Responden 312	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 313	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 314	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 315	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 316	4	4	3	3	3	4	4	3	4
Responden 317	4	3	3	3	3	3	4	3	4
Responden 318	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 319	4	3	4	3	4	4	4	4	4
NRR	1125	1113	1109	1118	1098	1142	1146	1126	1215
NRR Per unsur	3.53	3.49	3.48	3.50	3.44	3.58	3.59	3.53	3.81
NRR Tertimbang	0.392	0.388	0.386	0.389	0.382	0.398	0.399	0.392	0.423
	88.74^{**)}	3.55^{*)}							

Keterangan :

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

IKM : Indek Kepuasan Masyarakat

^{*)} : Jml NRR Tertimbang

^{**)} : Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jml Nilai per unsur dibagi Jml Kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0.11