



KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI PELATIHAN PERTANIAN LAMPUNG
Terdepan Memberi Manfaat



TANI AKUR



KAN
Komite Akreditasi Nasional
Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2023

BALAI PELATIHAN PERTANIAN LAMPUNG

bapeltan lampung bapeltan lampung bapeltan_lampung bapeltan lampung

Bpplampung18@gmail.com Bpplampung.bppsdp.pertanian.go.id



BerAKHLAK

#bangga
melayani
bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 di Balai Pelatihan Pertanian Lampung dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Laporan yang berisikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Tahun 2023 selama Januari sampai dengan Juni 2023, merupakan salah satu bentuk laporan pertanggungjawaban pelaksanaan Evaluasi terhadap Pemberian Layanan kepada Masyarakat dan Penerima Layanan dari Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

Dengan adanya Laporan ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur Balai Pelatihan Pertanian Lampung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saran dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam penyusunan Laporan dan upaya perbaikan pelayanan publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

Bandar Lampung, Juni 2023

Petugas SKM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
 BAB II METODE PELAKSANAAN	 4
2.1 Nama Kegiatan	4
2.2 Unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	4
2.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	5
2.4 Langkah Pelaksanaan Survei	5
2.4.1 Penyusunan Instrumen Survei	5
2.4.2 Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	6
2.4.3 Penentuan Responden	6
2.4.4 Pelaksanaan Survei	6
2.4.5 Pengolahan Data Hasil Survei	6
2.4.6 Penyajian Hasil Survei dan Pelaporan	8
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 9
3.1 Hasil Pelaksanaan	9
3.1.1 Jumlah Responden	9
3.1.2 Sebaran Responden	9
3.1.3 Hasil Nilai Rata-Rata IKM	10
3.2 Pembahasan	11
3.2.1 Nilai Rata Rata Persepsi per Unsur Tertinggi	11
3.2.2 Nilai Rata Rata Persepsi per Unsur Terendah	11
3.2.3 Penilaian Kinerja Unit Pelayanan	12

BAB IV PENUTUP	13
4.1 Kesimpulan	13
4.2 Saran	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara umum adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam suatu organisasi publik, pelayanan yang telah diberikan harus diukur demi mengetahui tingkat kepuasan pelayanan tersebut.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 – 4.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah mendapatkan umpan balik atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat dilihat sejauhmana kategori penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan dilaksanakannya SKM diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

1.3 Tujuan

1. Mengetahui Nilai Persepsi Tertinggi dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
2. Mengetahui Nilai Persepsi Terendah dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
3. Mengetahui Nilai IKM dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung
4. Mengetahui Nilai Mutu Pelayanan dan Kategori Penilaian Kinerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Manfaat

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Sebagai bahan evaluasi kinerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan publik

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam upaya tindak lanjut dari peningkatan kualitas pelayanan publik
4. Sebagai informasi kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi terhadap pelayanan publik.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Nama Kegiatan

Nama kegiatan yang dilaksanakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023.

2.2 Unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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 penyelesaian 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, keterampilan 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 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester I Tahun 2023 dilaksanakan pada rentang waktu Januari 2023 sampai dengan Juni 2023. Survei dilaksanakan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

2.4 Langkah Pelaksanaan Survei

2.4.1 Penyusunan Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner dibagi ke dalam:

1. Bagian Pertama yang berisikan judul kuesioner
2. Bagian Kedua yang berisikan identitas Responden
3. Bagian Ketiga yang berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur beserta pilhan jawaban

Bentuk pilihan jawaban dalam etiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda, yaitu:

1. Nilai Persepsi 1 untuk indikator Tidak Sesuai
2. Nilai Persepsi 2 untuk indikator Kurang Sesuai
3. Nilai Persepsi 3 untuk indikator Sesuai
4. Nilai Persepsi 4 untuk indikator Sangat Sesuai

Untuk melakukan survei, kuesioner dapat digunakan menggunakan teknik survei sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termask dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik
4. Kuesioner yang diisikan melalui diskusi terfokus
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam

2.4.2 Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Responden yang dijadikan sampel survei adalah penerima pelayanan publik baik yang datang secara offline maupun yang online. Responden secara offline adalah penerima pelayanan publik yang datang berkunjung langsung ke Balai Pelatihan Pertanian Lampung sedangkan responden yang online adalah penerima pelayanan publik yang mendapatkan pelayanan melalui website Balai Pelatihan Pertanian Lampung.

2.4.3 Penentuan Responden

Jumlah responden yang dijadikan sampel adalah berdasarkan jumlah penerima pelayanan publik yang hadir secara offline di Bapeltan Lampung dan juga penerima pelayanan publik yang hadir secara online melalui website Bapeltan Lampung.

Adapun jumlah responden yang berkunjung secara offline di Bapeltan Lampung adalah peserta pelatihan, peserta magang.

2.4.4 Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan survei adalah pada waktu pelatihan berlangsung lebih spesifiknya pada saat menjelang penutupan pelatihan. Sedangkan untuk online dilakukan setelah penerima pelayanan selesai mendapatkan pelayanan.

2.4.5 Pengolahan Data Hasil Survei

Data yang disebarkan melalui pengisian kuesioner baik secara manual tercetak maupun secara elektronik kemudian dikumpulkan oleh petugas Survei atas nama Ibnu, SP. dari Sub Kelompok Program dan Evaluasi untuk selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk laporan.

Adapun nilai persepsi yang akan diisikan oleh responden, kategori penilaian adalah sebagai berikut:

1. Nilai Persepsi 1 untuk indikator Tidak Sesuai
2. Nilai Persepsi 2 untuk indikator Kurang Sesuai
3. Nilai Persepsi 3 untuk indikator Sesuai
4. Nilai Persepsi 4 untuk indikator Sangat Sesuai

Nilai persepsi ini dimasukkan oleh responden dalam pilihan jawaban di dalam kuesioner.

Setelah kuesioner dikumpulkan, kemudian diolah ke dalam bentuk tabel excel per masing- masing unsur penilaian. Kemudian dihitung nilai rata-rata per unsur penilaian tersebut.

Setelah nilai rata-rata per unsur diperoleh maka dilanjutkan dengan menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur dengan rumus:

$$\text{Nilai Rata Rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata Rata Persepsi} \times 0,01111$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah Nilai Rata Rata} \times 25$$

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur}$$

Setelah Hasil dan Nilai IKM Unit Pelayanan ditentukan, maka disandingkan dengan tabel Interpretasi data terhadap perspsi penilaian IKM. Berikut adalah interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

Nilai Persepsi	Interval Nilai Persepsi	Interval Nilai IKM	Mutu	Kinerja Unit
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100	A	Sangat Baik

2.4.6 Penyajian Hasil Survei dan Pelaporan

Data yang telah diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasikan dalam bentuk Kualitatif yaitu Kategori Kinerja Unit Pelayanan dan disajikan dalam bentuk laporan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pelaksanaan

3.1.1 Jumlah Responden

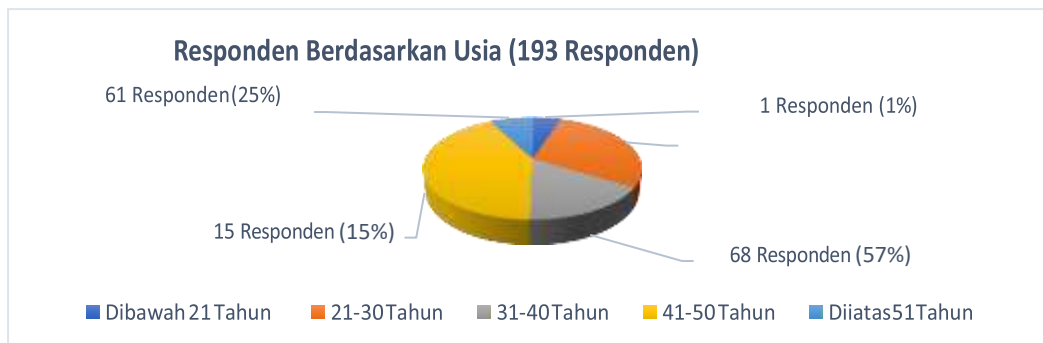
Responden yang dijadikan sampel dalam pelaksanaan SKM adalah penerima layanan yang terdiri dari peserta pelatihan dan peserta magang di Balai Pelatihan Pertanian Lampung di rentang waktu bulan Januari 2023 sampai Juni 2023. Jumlah responden yang dikumpulkan adalah 193 orang.

Responden SKM Semester I Tahun 2023 terdiri dari peserta magang yang berasal dari SMK Pertanian Way Kanan, SMK PP Lampung, Universitas Lampung, Politeknik Enjinering Pertanian Indonesia (PEPI) Serpong, peserta pelatihan Pelatihan Nilai Tambah Hasil Pertanian, Pelatihan Penumbuhan dan Pengembangan Korporasi Petani Milenial Berbasis Ubi Kayu.

3.1.2 Sebaran Responden

Sebaran responden SKM Semester I Tahun 2023 disajikan sebagai berikut:

1. Sebaran responden Berdasarkan Usia



2. Sebaran responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3. Sebaran responden Berdasarkan Pendidikan



4. Sebaran responden Berdasarkan Pekerjaan



3.1.3 Hasil Nilai Rata – Rata IKM

Dari hasil pelaksanaan SKM telah dilakukan pengolahan dan analisis data terhadap penilaian persepsi indeks kepuasan masyarakat dan diperoleh Nilai Rata- Rata IKM sebagai berikut:

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori Kualitas Pelayanan
U1	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?	3,83	Sangat Sesuai
U2	Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini?	3,76	Sangat Sesuai
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan pelayanan?	3,79	Sangat Sesuai
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/ Tarif dalam pelayanan?	3,74	Sangat Sesuai
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayana antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?	3,79	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	3,87	Sangat Sesuai
U7	Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan, terkait kesopanan dan keramahan?	3,86	Sangat Sesuai
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?	3,82	Sangat Sesuai
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan?	3,77	Sangat Sesuai
Jumlah Rata - Rata		3,80	Sangat Sesuai

3.2 Pembahasan

3.2.1 Nilai Rata Rata Persepsi per Unsur Tertinggi

Nilai Rata- Rata Persepsi per Unsur yang Tertinggi adalah di unsur Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu 3,87 dengan kategori Sangat Sesuai.

Nilai ini diperoleh dari penilaian penerima pelayanan terhadap petugas pelayanan dari jenis layanan pemberian materi pelatihan. Petugas disini adalah Widyaiswara sebagai Pemberi Materi Pelatihan dan Pembimbing Magang.

3.2.2 Nilai Rata Rata Persepsi per Unsur Terendah

Nilai Rata- Rata Persepsi per Unsur yang Tertinggi adalah di unsur Biaya/ Tarif, yaitu 3,74 dengan kategori Sangat Sesuai.

Nilai ini diperoleh dari penilaian penerima pelayanan terhadap kewajaran biaya/ tarif yang diberikan pada saat pemberian pelayanan. Biaya/ Tarif disini adalah persepsi peserta pelatihan terhadap bantuan transport dan biaya paket kegiatan pertemuan yang diselenggarakan sehari penuh dan menginap.

Walaupun penetapan biaya tersebut telah disesuaikan dengan aturan yang berlaku, beberapa peserta masih mengeluhkan nominal yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan peserta.

3.2.3 Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023 yang telah dilakukan analisis data, diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Nilai Rata- Rata Tertimbang Persepsi per Unsur adalah 3,80 dengan kategori Sangat Sesuai
2. Nilai IKM Balai Pelatihan Pertanian Lampung adalah 88,67 dengan kategori Mutu A yaitu Kinerja Unit Pelayanan Kategori Sangat Baik.

Kelemahan yang dapat diambil dari hasil penilaian adalah terkait besaran biaya tarif terutama terkait nominal bantuan transport dan fullboard agar kiranya dapat disesuaikan dengan jarak tempuh dan ongkos kendaraan umum yang digunakan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan jarak tempuh dan besaran ongkos kendaraan umum yang dikeluarkan walaupun dalam satu Kabupaten atau kecamatan yang sama.

Kelebihan yang dapat diambil dari hasil penilaian adalah terkait kompetensi petugas pelayanan terutama kompetensi Widyaiswara dalam menyampaikan materi pelatihan. Hal ini sangat bernilai positif bagi Balai Pelatihan Pertanian Lampung yang memiliki Widyaiswara dengan spesialisasi kompetensi yang beragam dan menguasai secara teknis.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Nilai Persepsi Tertinggi dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023 terletak pada Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu 3,87 dengan kategori Sangat Sesuai.
2. Nilai Persepsi Terendah dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023 terletak pada Unsur Biaya/ Tarif, yaitu 3,74 dengan kategori Sangat Sesuai.
3. Nilai IKM dalam pelaksanaan SKM di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023 adalah 3,80 dengan kategori Sangat Sesuai
4. Nilai Mutu Pelayanan di Balai Pelatihan Pertanian Lampung Semester I Tahun 2023 adalah A yaitu Kinerja Unit Pelayanan Kategori Sangat Baik.

4.2 Saran

1. Kelemahan terkait besaran biaya tarif terutama nominal bantuan transport dan fullboard agar kiranya dapat disesuaikan dengan jarak tempuh dan ongkos kendaraan umum yang digunakan perlu dilakukan sosialisasi atau pemberitahuan kepada calon peserta sebelum berangkat menuju Balai Pelatihan Pertanian Lampung. Kelebihan terkait kompetensi petugas pelayanan terutama kompetensi Widyaiswara dalam menyampaikan materi pelatihan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan terutama terhadap pengetahuan dan keterampilan teknis yang dibutuhkan peserta pelatihan dalam melaksanakan usahatani di wilayah kerja Balai Pelatihan Pertanian Lampung.
2. Hasil Penilaian IKM Semester I Tahun 2023 dapat dijadikan acuan untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik
3. Hasil Penilaian IKM Semester I Tahun 2023 ini diharapkan dapat diinformasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat terus merasakan manfaat dari keberadaan Balai Pelatihan Pertanian Lampung

LAMPIRAN

185	Eko Suparyanto	39	Laki-Laki	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	3
186	Pamiyono Pamungkas, SP	35	Laki-Laki	S1	PNS	4	4	3	3	3	3	3	3	3
187	Deni Gusnan, SP	40	Laki-Laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Ujang Muhammad	39	Laki-Laki	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	Sagiarto, SPt	39	Laki-Laki	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	Ruswandi, SST,M.Ling	43	Laki-Laki	S2	PND	3	3	3	3	4	3	4	4	3
191	Mahyudin	42	Laki-Laki	S1	PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Purnawirawan, SP	44	Laki-Laki	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Ahmad Syarofi	41	Laki-Laki	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						740	726	732	722	732	747	745	736	729
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,8341	3,7616	3.7927	3,7409	3.7927	3,8704	3.8601	3,8238	3,7772
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,4259	0.4179	0.4213	0.4158	0.4213	0.4300	0,4288	0,4417	0.4192
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						88,67	3,80							
Mutu Pelayanan						B	Baik Sekali							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	A (Sangat Baik)	B (baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki	20	15	0	0	35
Perempuan	120	38	0	0	158

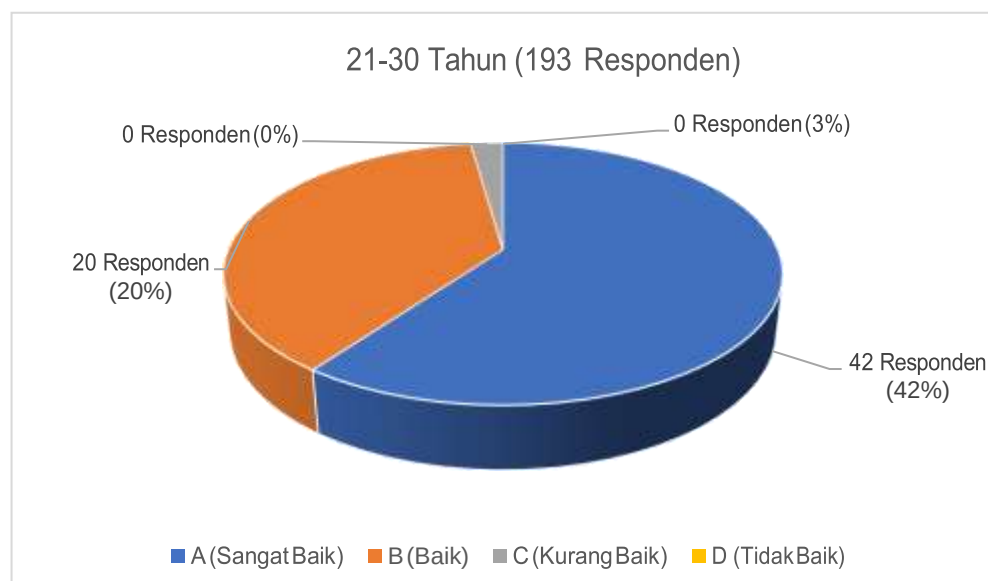
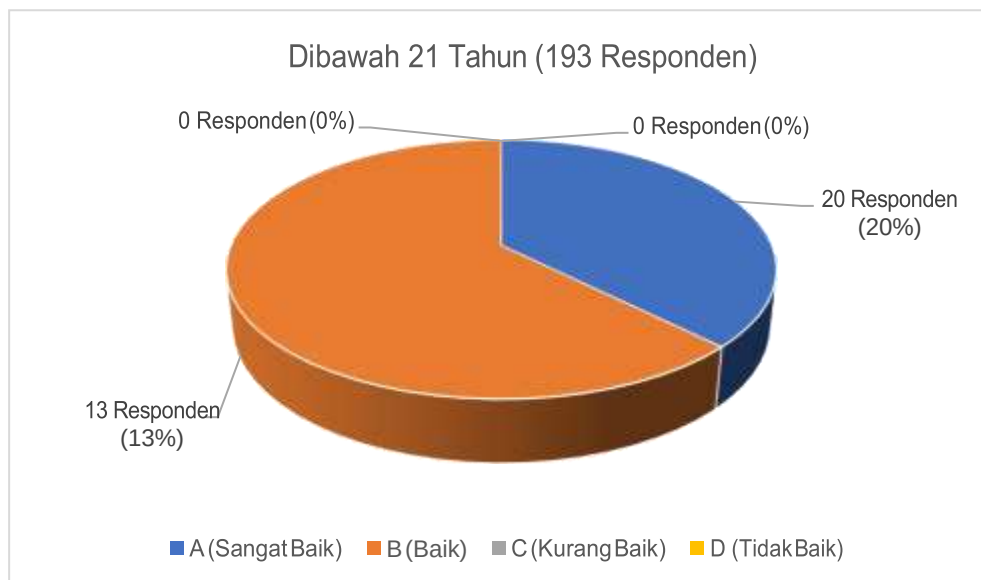
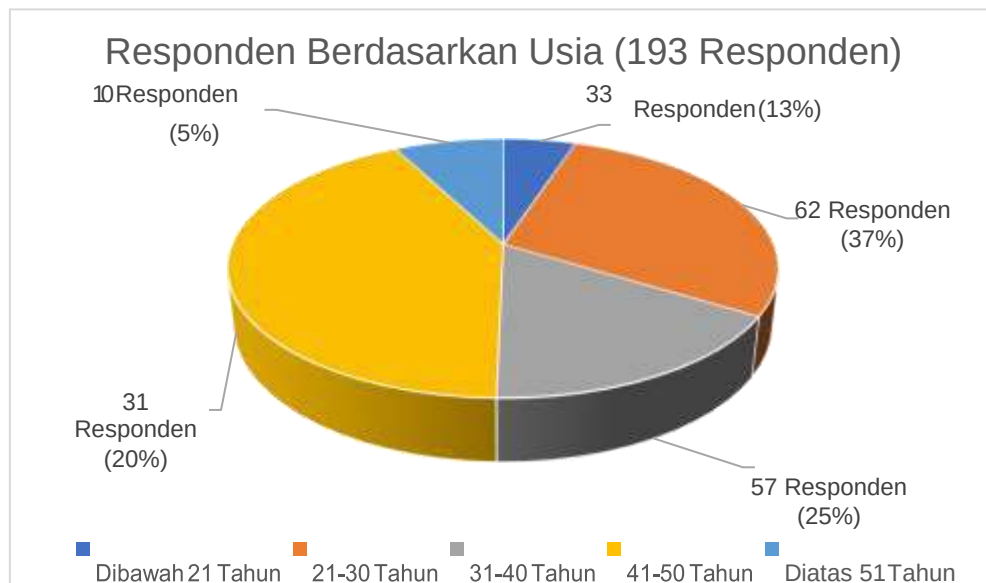
Responden Berdasarkan Usia

	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	20	13	0	0	33
21-30 Tahun	42	20	0	0	62
31-40 Tahun	40	17	0	0	57
41-50 Tahun	25	6	0	0	31
Diatas 51 Tahun	6	4	0	0	10

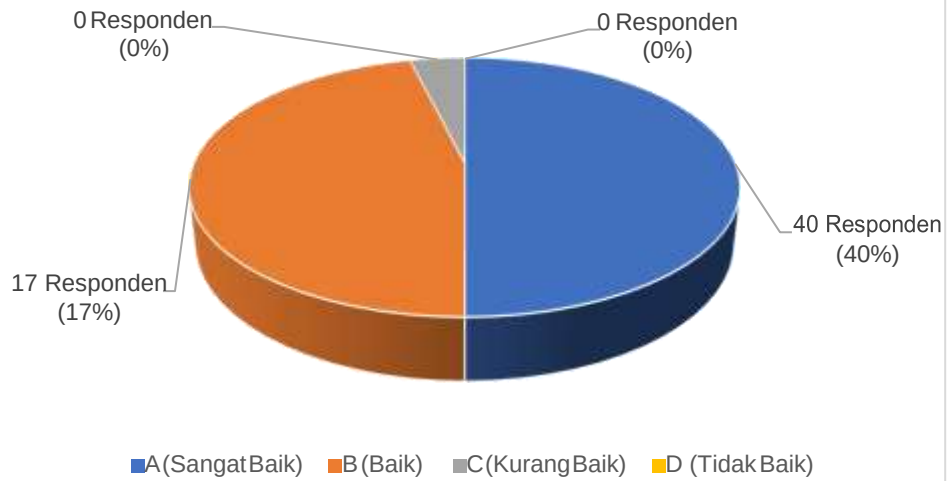
Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	50	16	0	0	66
Pegawai Swasta	10	2	0	0	12
Wiraswasta/Usahawan	50	16	0	0	66
Pelajar/Mahasiswa	21	7	0	0	28
Lainnya	10	11	0	0	21

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	0	0	0	0	0
SLTP	20	3	4	0	23
SLTA	32	9	6	0	41
D1 - D2 - D3	2	2	0	0	4
S1	80	14	0	0	94
S2 Keatas	21	10	0	0	31

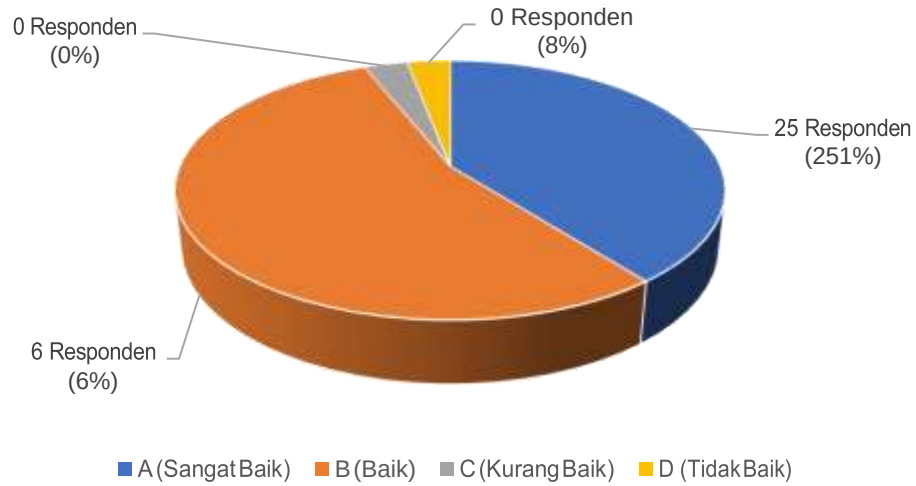
Lampiran 2. Hasil Survei Responden Berdasarkan Usia



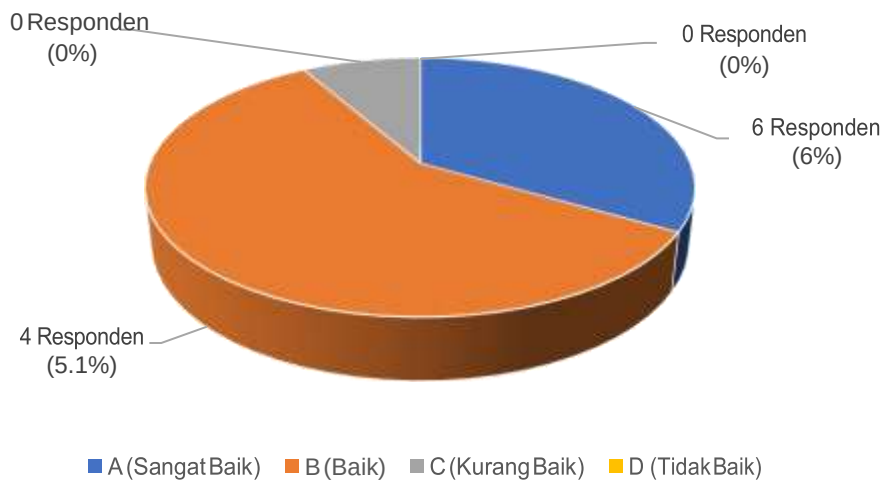
31-40 Tahun (193 Responden)



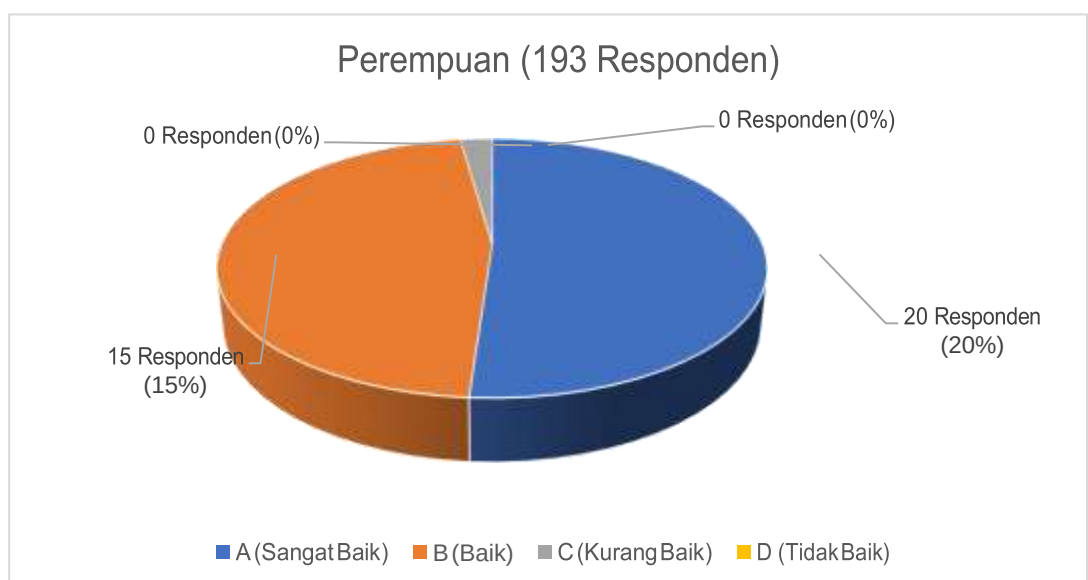
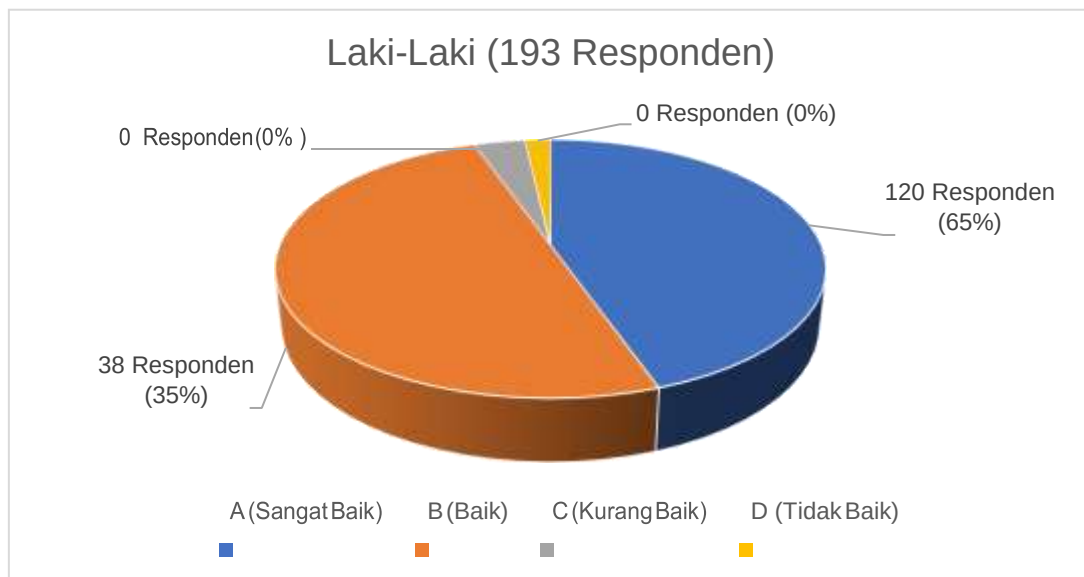
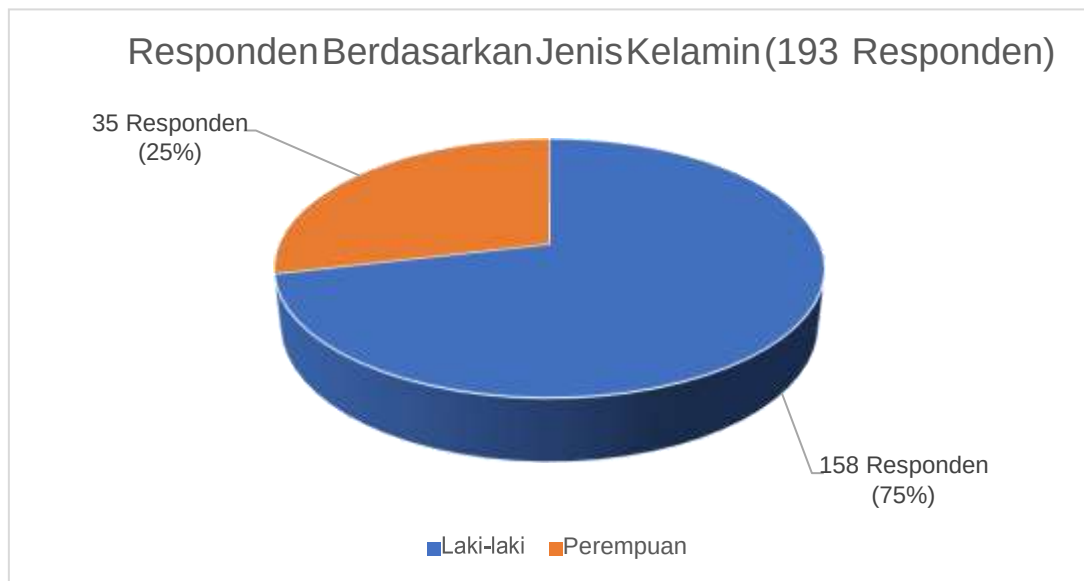
41-50 Tahun (193 Responden)



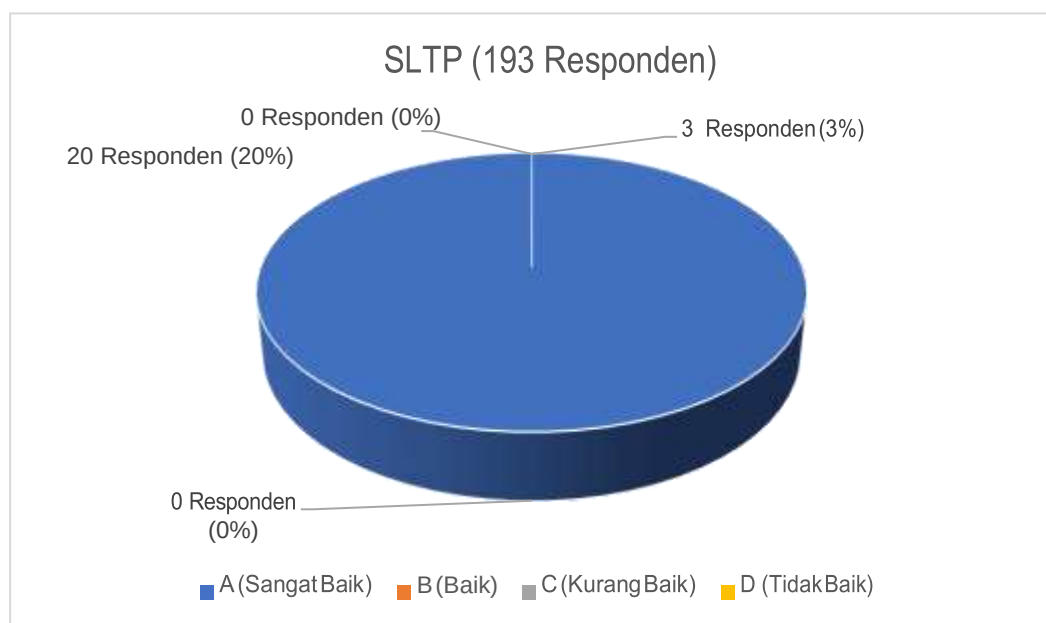
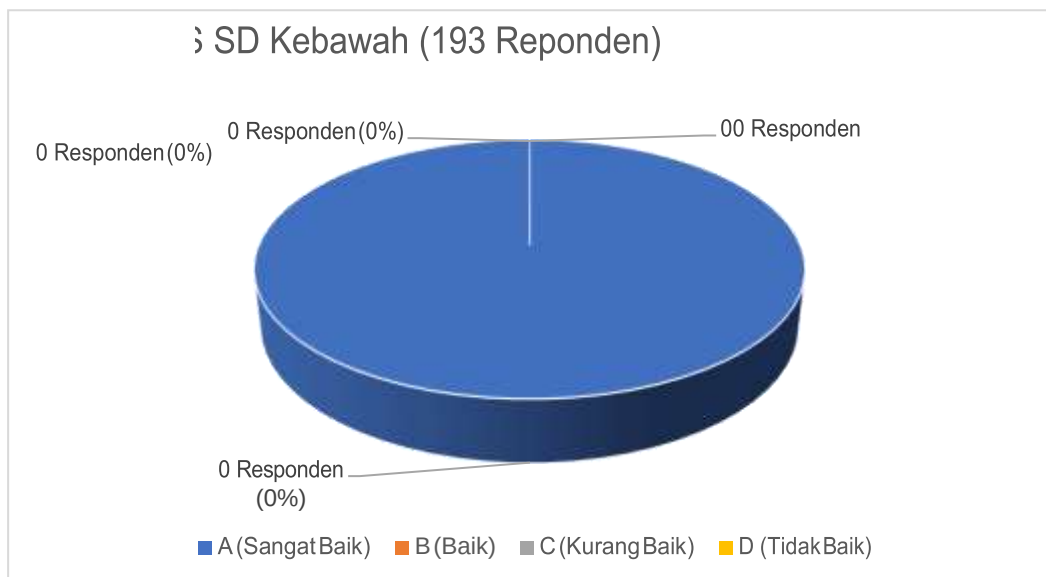
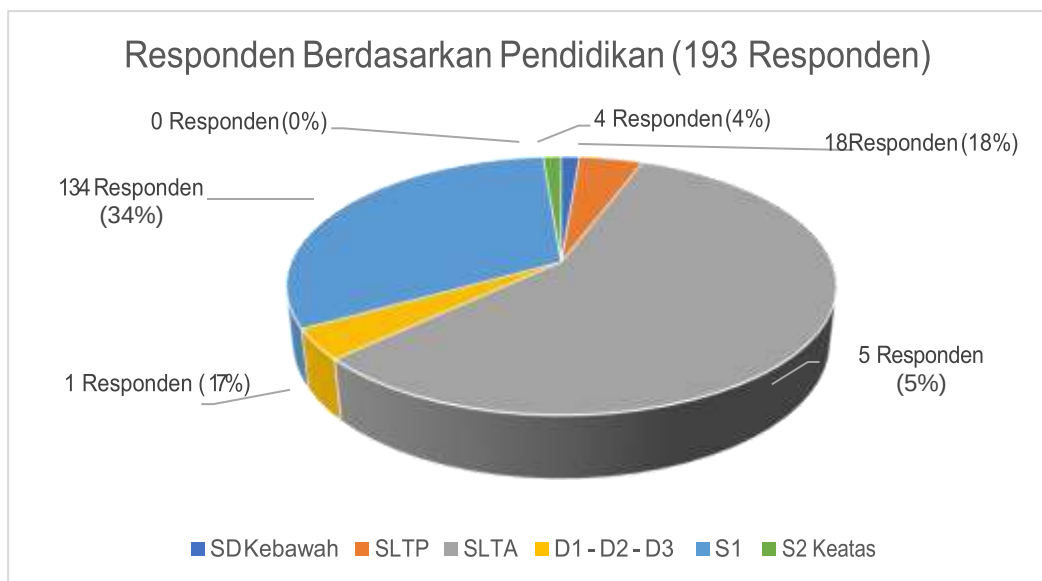
Diatas 51 Tahun (193 Responden)

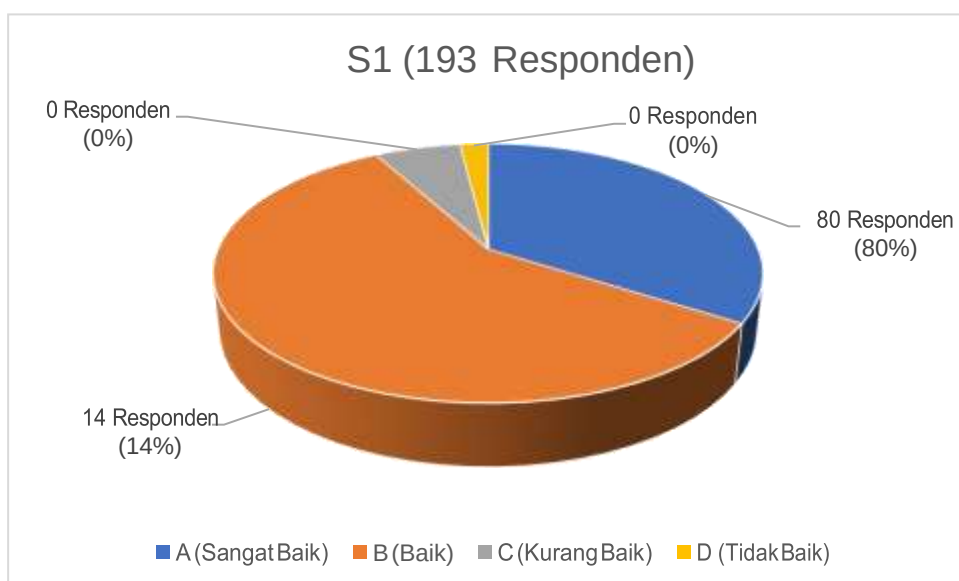
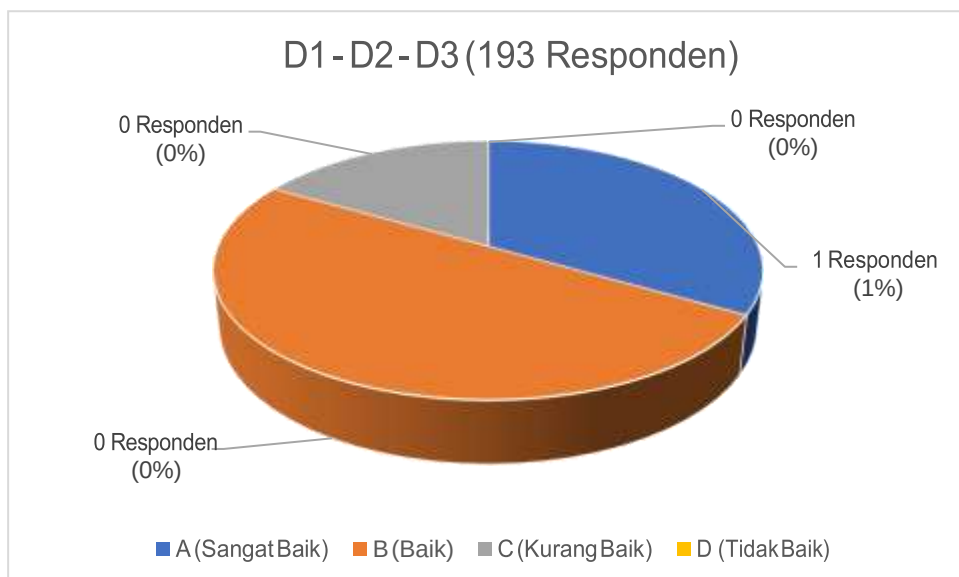
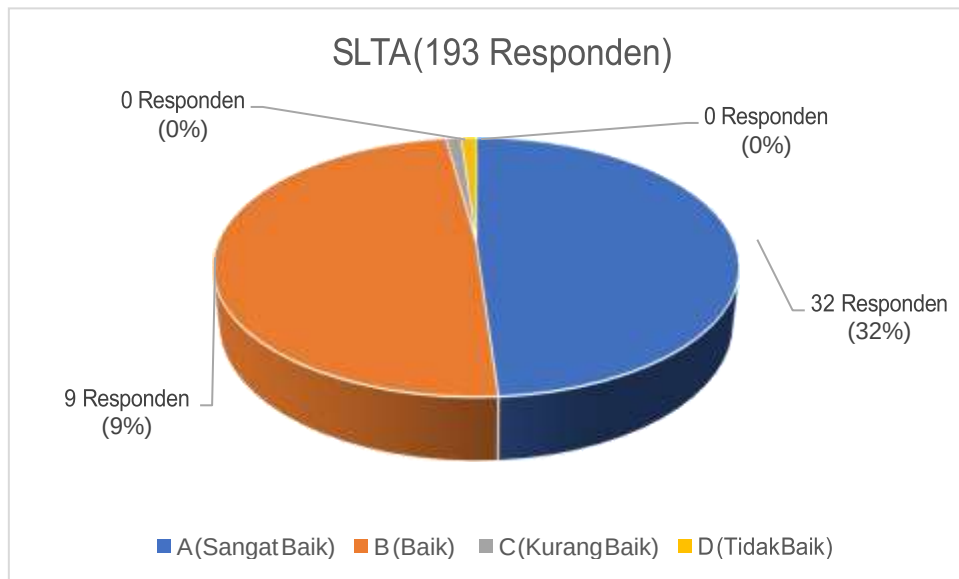


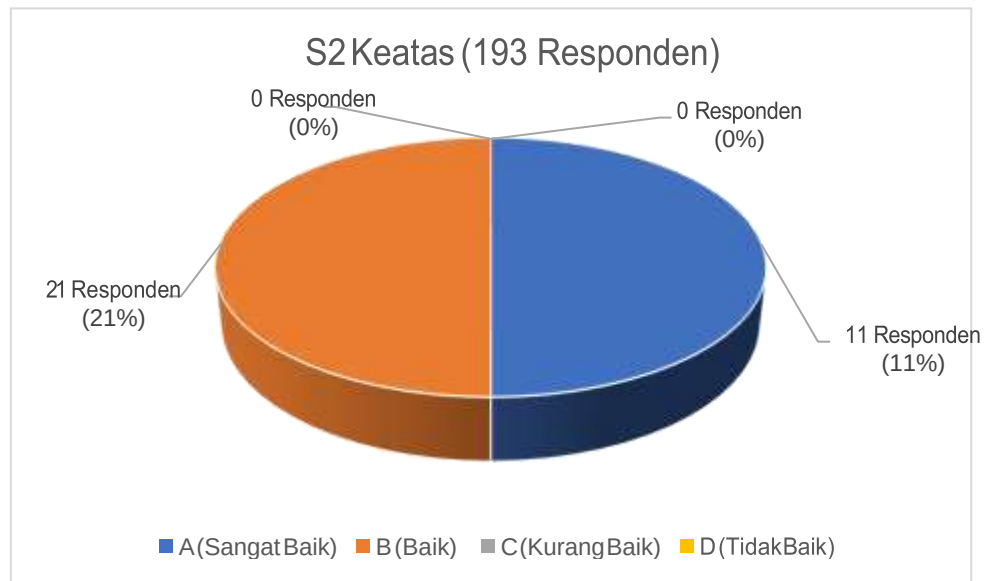
Lampiran 3. Hasil Survei Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



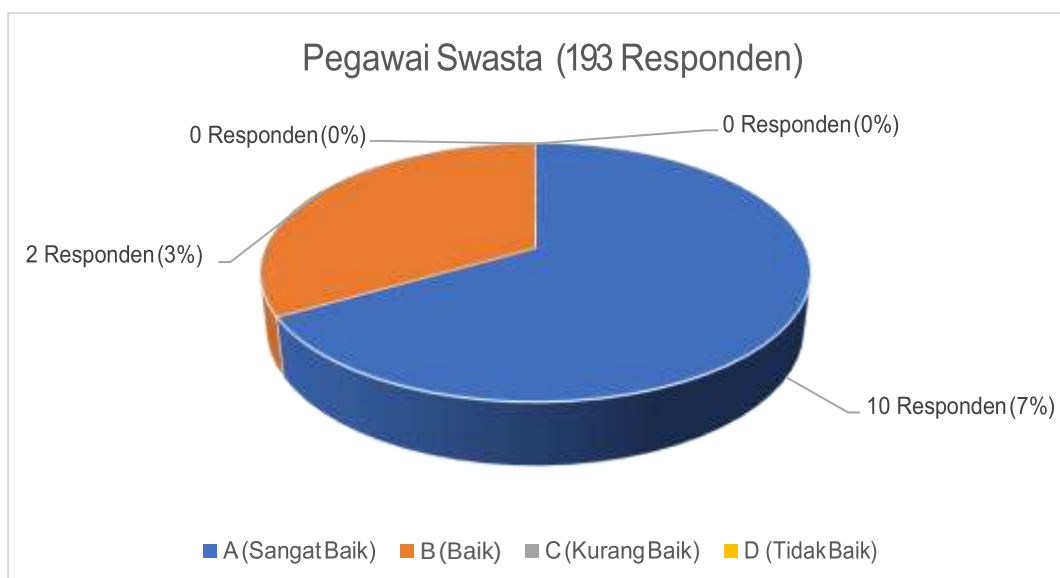
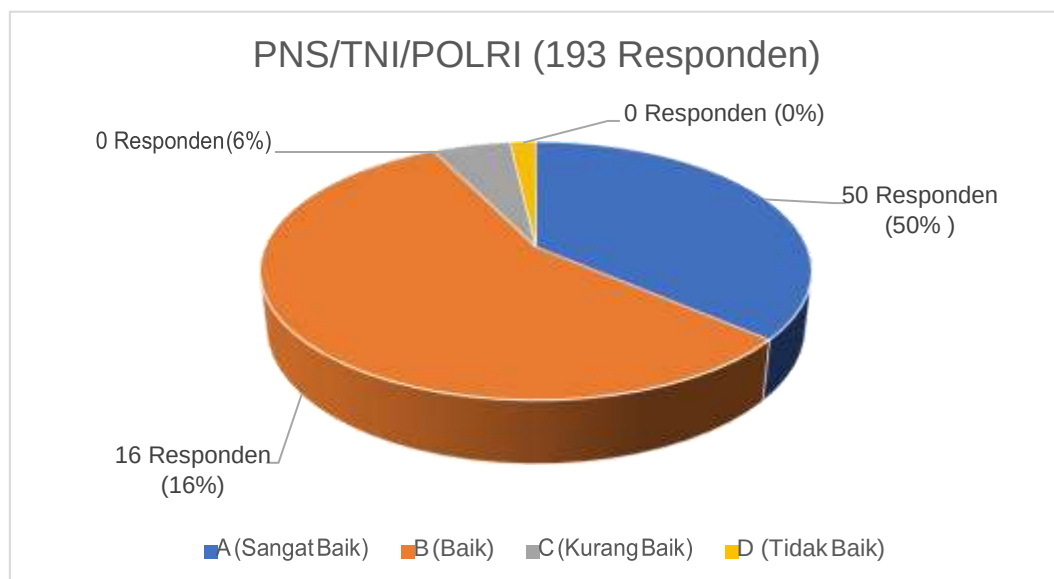
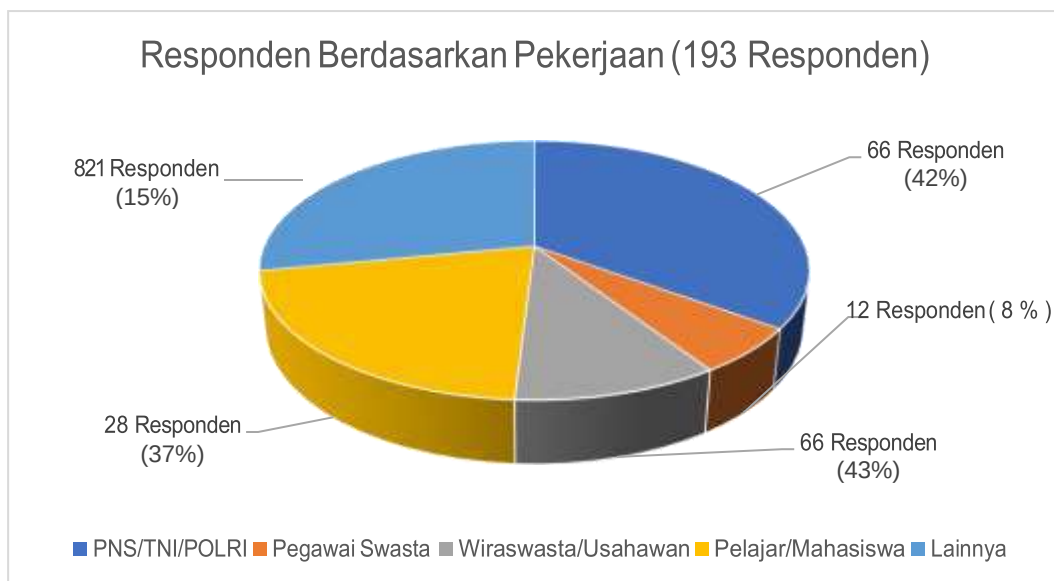
Lampiran 4. Hasil Survei Responden Berdasarkan Pendidikan



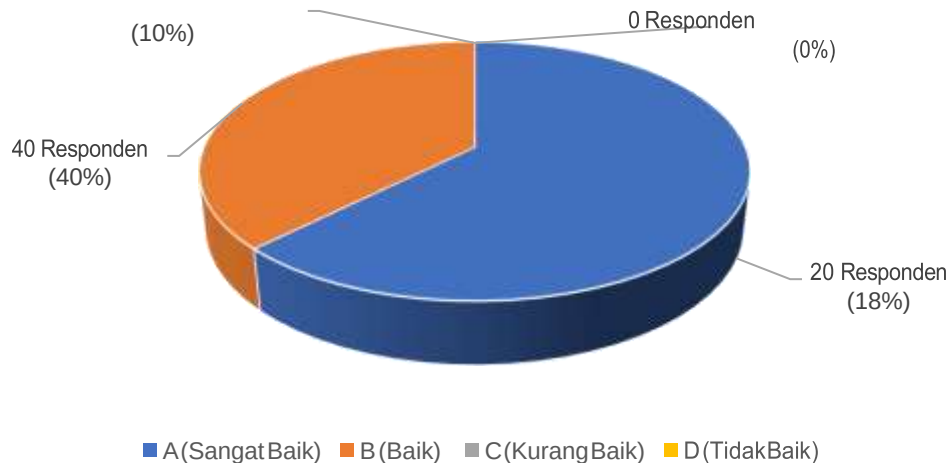




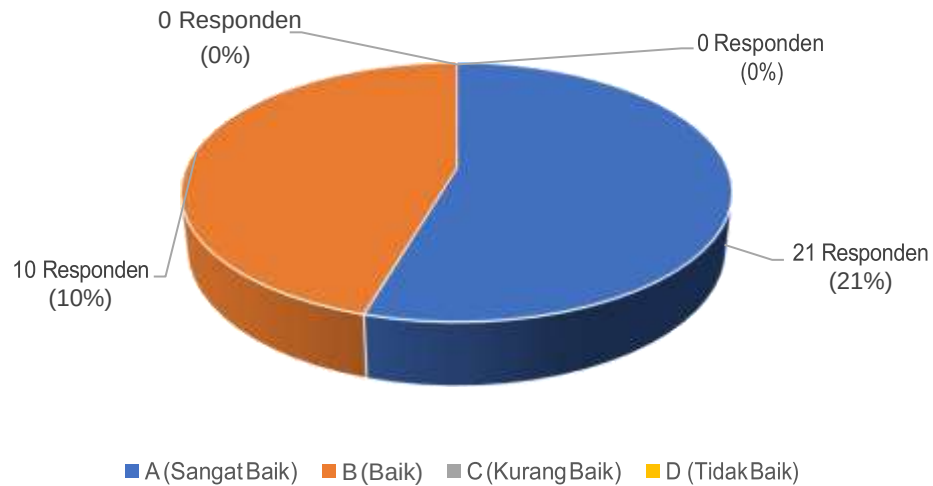
Lampiran 5. Hasil Survei Responden Berdasarkan Pekerjaan



Wiraswasta/Usahawan (193 Responden)



Pelajar/Mahasiswa (193 Responden)



Lainnya (193 Responden)

