

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JULI - SEPTEMBER 2022



KATA PENGANTAR

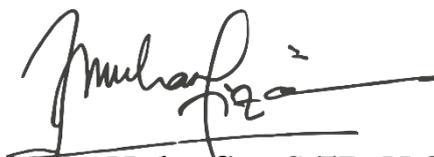
Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (PEPI) periode Bulan **Juli s.d September 2022** disusun sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.

Laporan ini, berisikan deskripsi singkat mengenai hasil rekapitulasi nilai kuesioner SKM yang telah diisi oleh mahasiswa Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia pada bulan **Juli s.d September 2022** selaku pengguna layanan dengan mengacu pada instrument pengukuran berupa kuesioner yang telah ditetapkan dari Kementerian Pertanian.

Tersusunnya laporan ini merupakan hasil kerjasama semua pihak yang turut serta memberikan masukan dan saran sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Demikian, semoga laporan ini bermanfaat.

Tangerang, 02 September 2022
Direktur Politeknik Enjiniring
Pertanian Indonesia



Dr. Muharfiza S.TP, M.Si
NIP. 197911212008011007

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Metode dan Manfaat	2
II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PESEPSI, INTERVAL SKM, INTERVAL KONVERSI SKM DAN MUTU PELAYANAN UKPP	
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden.....	5
C. Interval SKM.....	5
D. Interval Konversi SKM.....	6
E. Mutu Layanan UKPP.....	6
III. ANALISIS DATA	7
IV. PENUTUP	7
LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara hingga saat ini masih perlu terus ditingkatkan agar lebih optimal dalam memenuhi mutu standar yang diharapkan masyarakat. Adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seyogyanya dapat digunakan sebagai saran untuk memacu kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pembenahan di berbagai tingkat layanan. Oleh karena itu ASN Pemerintah masih perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik, maka diterbitkan Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, terdapat 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang digunakan sebagai indikator dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Kerja Pelayanan Publik di bidang pertanian dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Unit Kerja yang diperoleh melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

C. Metode

1. Metode Pengolahan data

(1) Pengukuran Skala Likert

Nilai di hitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Timbangan” masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey SKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja UKPP (y)
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	88,32 – 100,00	A	Sangat baik

(2) Pengolahan Data Survei

- a. Pengolahan dengan Komputer

Data Entry dan penghitungan Survei dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur x (U x);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei unit pelayanan sebagai berikut:

a) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan x unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2. Manfaat

- a) Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- c) Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d) Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
- e) Memacu persaingan positif, antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL SKM, INTERVAL KONVERSI SKM DAN MUTU PELAYANAN UKPP

A. Unsur Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan (mahasiswa Politikenik Enjinereng Pertanian Indonesia) sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit

Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu:

1. Persyaratan

Berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan satu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Berupa tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan publik

4. Biaya atau Tarif

Berupa besaran biaya atau tarif yang ditekanan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan peraturan perundangan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik

Berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

Berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berupa tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Prasarana dan Sarana

Berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik

B. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survey berlangsung. Responden yang telah mendapatkan layanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah mahasiswa. Reponden pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli – September sebanyak 106 orang yang terdiri dari mahasiswa tingkat I dan II.

C. Interval SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengukuran terhadap survey kepuasan publik, Nilai Interval SKM di PEPI adalah:

No	Unsur Pelayanan	Jan-Juni	Juli- Sep
1	Persyaratan	3,50	3,84
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,39	3,69
3	Waktu Penyelesaian	3,40	3,70
4	Biaya atau Tarif	3,73	3,71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,44	3,90
6	Kompetensi Pelaksana	3,59	3,80
7	Perilaku Pelaksana	3,54	3,68
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	3,66
9	Prasarana dan Sarana	3,50	3,67
SKMUnit pelayanan		88,78	93,50

D. Interval Konversi SKM

Nilai Interval Konversi SKM di Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia periode **Juli - September tahun 2022** sebesar 3,74 dan untuk Nilai Interval Konversi SKM pada semester II pada bulan **Juli - September tahun 2022** sebesar 93,50

E. Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di Politeknik Enjinering Pertanian Indonesia adalah A (sangat baik).

III. ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengukuran 9 indikator unsur pelayanan di Politikenik Enjinerig Pertanian Indonesia diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur pada semester I Tahun 2022 terdapat penurunan dengan nilai semester II Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Tahun	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Januari – Juli 2022	3,39	3,4	3,73	3,44	3,59	3,54	3,87	3,5	3,39
2	Juli – September 2022	3,69	3,7	3,71	3,9	3,8	3,68	3,66	3,67	3,69

Keterangan :

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya atau Tarif

U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

U9 = Prasarana dan Sarana

Hasil tabulasi data yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan di Politikenik Enjinerig Pertanian Indonesia, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) **Persyaratan**, skor yang diperoleh sebesar 3,69 dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Hal tersebut dikarnakan koresponden/mahasiswa Angkatan III dan II sudah mengikuti perkuliahan offline atau tatap muka dan persyaratan bisa langsung diterima.
- 2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Hal tersebut dikarnakan koresponden/mahasiswa Angkatan III dan II sudah mengikuti perkuliahan offline atau tatap muka dan persyaratan bisa langsung diterima.
- 3) **Waktu Penyelesaian**, skor yang di peroleh sebesar 3,71 dan bermakna baik. Dalam hal ini penilaian persemester I dan Semester II mengalami penurunan dikarnakan semakin banyaknya pengguna layanan sehingganya SDM masih sedikit dan penyelesaian disebabkan tertundanya waktu.

- 4) **Biaya atau Tarif;** skor yang di peroleh sebesar 3,73. Hal tersebut dikarnakan pelaksanaan Tridarma Perguruan tiggii koresponden/mahasiswa hanya dibebani oleh biasa sergam pada awal masuk.
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik;** skor yang di peroleh sebesar 3,80 dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Hal tersebut dikarnakan koresponden/mahasiswa Angkatan III dan II sudah mengikuti perkuliahan offline atau tatap muka dan persyaratan bisa langsung diterima.
- 6) **Kompetensi Pelaksana;** skor yang di peroleh sebesar 3,68 dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Hal tersebut dikarnakan koresponden/mahasiswa Angkatan III dan II sudah mengikuti perkuliahan offline atau tatap muka dan persyaratan bisa langsung diterima.
- 7) **Perilaku Pelaksana;** skor yang di peroleh sebesar 3,66 dan menunjukkan nilai baik. Mengalami penurunan pada semester I dalam penyampaian prilaku pelaksanaan dimana pada semester I dilakukan secara online. Pada pengambilan sampel saat ini dilakukan awal masuk.
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;** skor yang di peroleh sebesar 3,67 dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Hal tersebut dikarnakan koresponden/mahasiswa Angkatan III dan II sudah mengikuti perkuliahan offline atau tatap muka dan persyaratan bisa langsung diterima.
- 9) **Prasarana dan Sarana;** skor yang di peroleh sebesar 3,69 dan menunjukkan nilai baik dari semester sebelumnya. Dalam hal ini mahasiswa menerima sarana baik dalam praktek dan pembelajaran yang sudah dipenuhi oleh Politeknik Enjiniring Pertanian.

Beberapa upaya tindak lanjut yang harus dilaksanakan oleh Politikenik Enjiniring Pertanian Indonesia antara lain untuk meningkatkan:

- 1) Dilakukan peningkatan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan kepada mahasiswa dalam tridarma perguruan tinggi
- 2) Dilakukan pendekatan kapda mahasiswa lebih mendalam dimana pelakansanan tridarma sudah tatap muka atau offline

Berdasarkan Nilai Interval pada Semester II Tahun 2022 dari 9 indikator mengalami kenaikan dalam hal pelayanan Tridarma Perguruan Tinggi.

IV. PENUTUP

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia, sebagai berikut:

1. Telah tersusun Laporan SKM Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia untuk periode Juli – September 2022 sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian sebagai acuan dalam pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) di Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia;
2. Indikator pengukuran Nilai Interval SKM di Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia didasarkan pada; 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya atau Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; 9) Prasarana dan Sarana.
3. Terdapat 1 (dua) indikator yang memperoleh nilai rata-rata tinggi atau termasuk dalam kategori sangat baik yaitu; 1). Biaya Tarif dimana dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi yang ada di PEPI tidak dibebani biaya asrama dan lain lain.
4. Rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,74 dan nilai SKM Unit Pelayanan Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia sebesar 93,50 (A = Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia sudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan;
5. Berdasarkan hasil analisa data tersebut, Politikenik Enjinering Pertanian Indonesia akan selalu berupaya mempertahankan dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa mencapai penilaian sangat baik.

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK SKM
DI POLITEKNIK ENJINERING PERTANIAN INDONESIA
PERIODE II (BULAN JULI-SEPTEMBER 2022)**

No.	Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I (Jan - Jul 2021)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)
1	Waktu Penyelesaian	1) Dalam pelaksanaan waktu penyelesaian mendapat nilai 3,71 dikarenakan belum teragendakan kegiatan tahunan yang tertata dalam Tridarma Perguruan Tinggi, sehingganya kegiatan tersebut masih yang sudah ada dirasa belum tepat waktu. Sehingganya pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai kecil.
2	Perilaku Pelaksana	1) Menyikapi indicator perilaku pelaksanaan yang 3,66 yang rendah diantara Sembilan unsur dikarenakan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada belum mencerminkan dalam pelaksanaan pelayanan. Sehingganya diperlukanya pengembangan atau wawasan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar tercipnya perilaku pelayanan menjadi yang terbaik.

**PENGOLAHAN DATA IKM
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK: POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
ALAMAT : JL. SINARMAS BOULEVARD NOMOR. 1 SITU GADUNG

NOMOR URUT									
RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden 6	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 10	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 11	3	3	4	3	4	3	3	3	3
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 20	4	4	3	4	3	3	3	3	4
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 26	3	4	4	3	3	4	3	3	3
Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 30	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 36	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 37	4	3	3	4	4	4	3	4	4

Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 42	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Responden 43	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 47	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Responden 48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 50	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Responden 51	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 53	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 55	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 57	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 58	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 62	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 63	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 65	3	4	3	3	4	4	4	3	4
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 69	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 72	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 76	4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 80	4	4	4	3	4	3	3	4	3
Responden 81	4	3	4	3	4	3	3	3	3
Responden 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 83	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 84	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 85	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden 86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 87	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 89	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 94	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 97	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 98	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Responden 99	4	3	4	4	4	4	3	3	4
Responden 100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 102	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 103	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 106	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Jml nilai per unsur	408	392	393	394	414	403	391	388	390
NRR per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,849	3,698	3,708	3,717	3,906	3,802	3,689	3,66	3,679
NRR tertimbang NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,071	0,427	0,41	0,412	0,413	0,434	0,422	0,409	0,406	0,408
IKM Unit Pelayanan = IKM Unit Pelayanan X 25	93,54	3,742							