



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER (SATU) I TAHUN 2025

**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN ANGGARAN 2025**



**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA  
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun Anggaran 2025 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap 5 (lima) jenis pelayanan terdapat di PEPI yang diberikan oleh pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif tentang persepsi dan harapan masyarakat, sehingga dapat menjadi acuan bagi kami untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini dan memberikan pendapat serta saran yang konstruktif. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada tim survei yang telah bekerja keras untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

## VISI MISI

### Visi

PEPI memiliki visi, misi dan tujuan dalam melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi. Visi PEPI yaitu: menjadi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia unggul bertaraf internasional dalam menghasilkan sumber daya manusia pertanian yang profesional, mandiri dan berdaya saing di bidang enjiniring dan teknologi”.

### Misi

Dalam rangka mewujudkan visi PEPI maka ditetapkan misi PEPI

sebagai berikut:

- Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi;
- Mengembangkan kelembagaan dan program studi bidang enjiniring dan teknologi pertanian bertaraf internasional dan sesuai kebutuhan sektor pertanian;
- Meningkatkan mutu sumber daya pendidikan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi enjiniring pertanian;
- Menjalin kemitraan dan jejaring kerja sama pendidikan bertaraf internasional
- Mengoptimalkan sistem manajemen administrasi pendidikan bertaraf internasional;
- Menyelenggarakan nilai kejuangan sehingga terbentuk sikap pembiasaan untuk disiplin beribadah, berakhlak mulia, bekerja keras, terus menerus belajar dan berkarya, bermanfaat dan profesi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>VISI MISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
1.1 Jumlah Responden SKM .....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>

# **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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai amat UU No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 maka disusun Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian. 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.

Sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sebagai salah satu Unit Pelayanan Tesis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian Kementerian Pertanian, 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 kelaborasi 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 Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 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 Pendidikan Vokasi yang telah diberikan oleh Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

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 Kementerian dan Lembaga;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian dan Lembaga 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 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan

Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (*Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data*).

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup kementerian pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia 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 secara online dimana pengguna layanan sudah menerima layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2025	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari - Juni 2025	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (*jumlah pemohon*) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada **Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dalam kurun waktu Semester II adalah sebanyak 328 orang**. Dari 5 jenis layanan diantaranya 1. Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Petrtanian, 2.Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, 3. Pengabdian Masyarakat, 4.Administrasi Pendidikan dan 5.Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu laporan SKM Semester I Tahun 2025.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang *diperoleh yaitu 328 orang responden*, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	187	57%
		PEREMPUAN	141	43%
2	PENDIDIKAN	SD Kebawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SMA/SMK	273	83%
		Diplomat	36	11%
		S1	12	4%
		S2	6	2%
		S3	1	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	13	4%
		Pegawai Swasta	5	2%
		Wiraswasta/Usahawan	7	2%
		Pelajar/Mahasiswa	275	84%
		Lainnya	28	9%
4	JENIS LAYANAN	PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN	206	63%
		PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN	76	23%
		PENGABDIAN MASYARAKAT	8	2%
		ADMINISTRASI PENDIDIKAN	11	3%
		PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI	27	8%

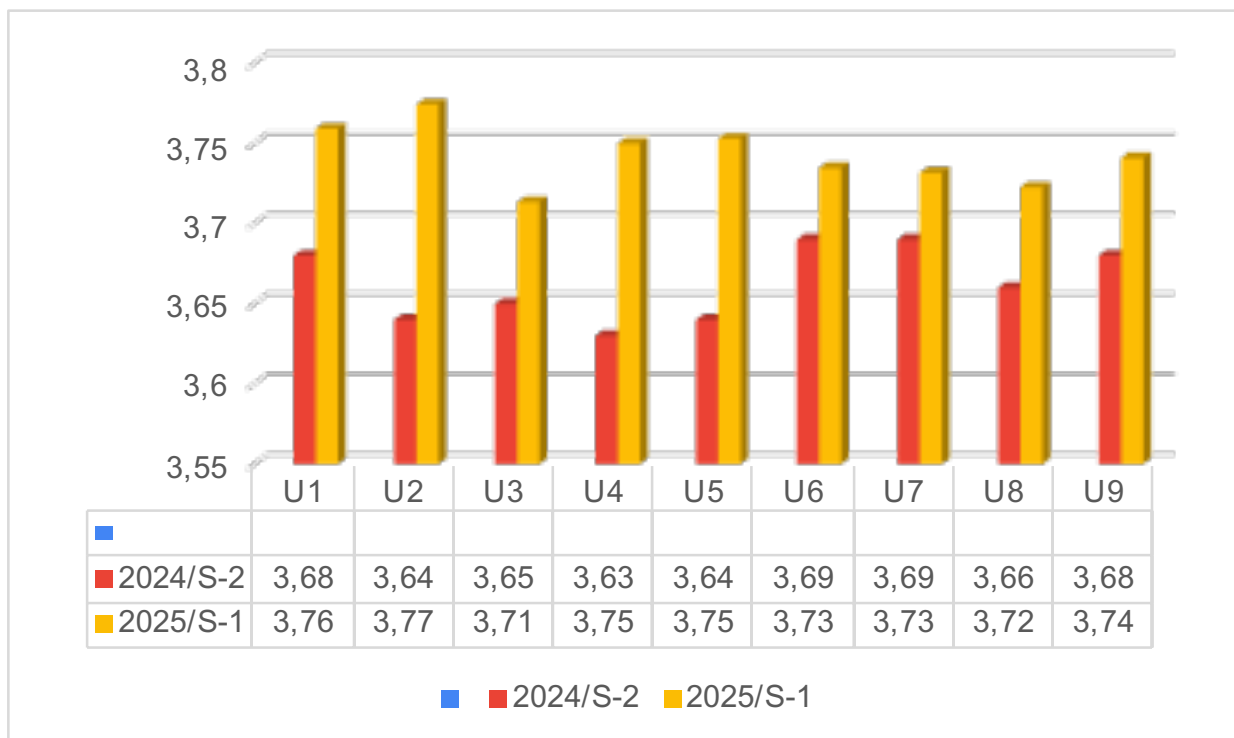
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3,76	3,77	3,71	3,75	3,75	3,73	3,73	3,72	3,74
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,55 (A SANGAT BAIK)</b>								

### PEROLEHAN PENILAIAN SKM PADA TAHUN 2024 SEMESTER II DAN SKM TAHUN 2025 SEMESTER I



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapat nilai terendah Waktu penyelesaian jenis pelayanan dengan perolehan nilai 3,71. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,72 merupakan nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,77 dari unsur persyaratan mendapat nilai 3,76.

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

- Unsur pelayanan pada Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah dari unsur yang lainnya dikarenakan 328 responden terdapat 63% responden dengan jenis layanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian. Untuk jenis layanan tersebut Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dari animo Pendaftaran Mahasiswa Baru yang dilakukan bertahap, sehingganya terdapatnya responden merasa waktu pelayanan dalam pendaftaran online dianggap sesuai dengan ketentuan.
- Unsur pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi penurunan kedua dikarenakan sebagai indikator yang kedua dalam menindaklanjuti 63% responden dalam hal penangan pengaduan. Disisi lain sudah dilakukan dilakukan penangan dalam hal informasi dalam media sosial ataupun whatsapp group, namun masih ada animo Pendaftaran Mahasiswa Baru yang belum mengetahui.
- Unsur pelayanan perilaku pelaksanaan menjadi penurunan ke tiga dikarenakan media yang dipakai adalah whatsapp group dan media sosial. Berkenaan dengan hal tersebut perlunya penyebaran SKM perlunya dilakukan secara offline.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

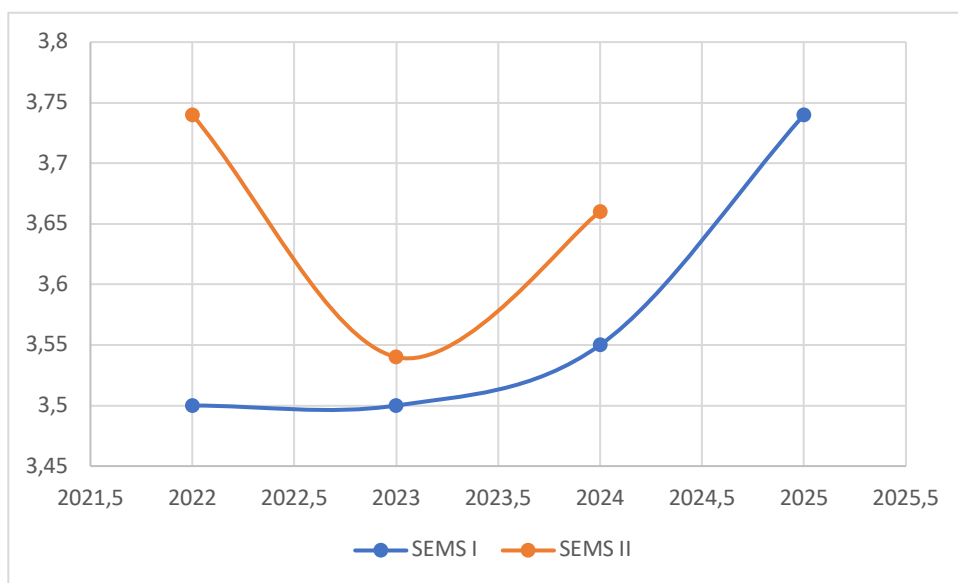
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Dalam penyebaran SKM dilaksanakan pada waktu sudah di sesuaikan dengan jadwal palang berdasarkan jenis pelayanan.	√	√	√		<b>Bagian Umum, Ketua TIM akademik dan kemahasiswaan dan Ketua TIM Kemahasiswaan</b>
		Dibuatkan jadwal palang sesuai pelaksanaan jenis layanan				√	...
2	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	Diinformasikan dalam bentuk flayer atau banner proses pelaksanaan jenis layanan dan laporan pengaduan melalui whatsapp layanan.	√	√			<b>Bagian Umum</b>

		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
<b>3</b>	<b>Perilaku pelaksana</b>	Ditetapkan Surat Keputusan Petugas yang memenuhi kriteria sebagai penanggung jawab jenis pelayanan yang ada di PEPI				√	<b>Ketua TIM akademik dan kemahasiswaan dan Ketua TIM Kemahasiswaan</b>

### 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 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Th. 2021 – 2025**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 setiap semester yang terdapat di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk semester Awal mengalami penurunan, dalam segi pemberian pelayanan khususnya pada jenis Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Pengabdian Masyarakat, Administrasi Pendidikan, Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang lebih Baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana dan Perilaku pelaksana menjadikan prioritas pada penilaian selanjutnya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapat nilai 3,77, Unsur Prosedur pelaksana mendapat nilai 3,76, dan Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapat nilai 3,75, dari unsur penilaian diharapkan dapat dipertahan dan Kompetensi pelayanan perlunya diketehauai untuk seluruh petugas.

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran Kuesioner

<b>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak kompeten</li><li>2. Kurang kompeten</li><li>3. Kompeten</li><li>4. Sangat kompeten</li></ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak mudah</li><li>2. Kurang mudah</li><li>3. Mudah</li><li>4. Sangat mudah</li></ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. Sangat sopan dan ramah</li></ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak cepat</li><li>2. Kurang cepat</li><li>3. Cepat</li><li>4. Sangat cepat</li></ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. Sangat Baik</li></ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sangat mahal</li><li>2. Cukup mahal</li><li>3. Murah</li><li>4. Gratis</li></ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi kurang maksimal</li><li>4. Dikelola dengan baik</li></ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. Sangat sesuai</li></ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

### 2. Lampiran Contoh Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
<i>dst</i>									
<b>∑ Nilai/ Unsur</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>
<b>NRR Unsur</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>
<b>NRR tertimbang unsur</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>	<b>###</b>
<b>IKM Unit Kerja Pelayanan Publik</b>									

Keterangan:

U1 – U9 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

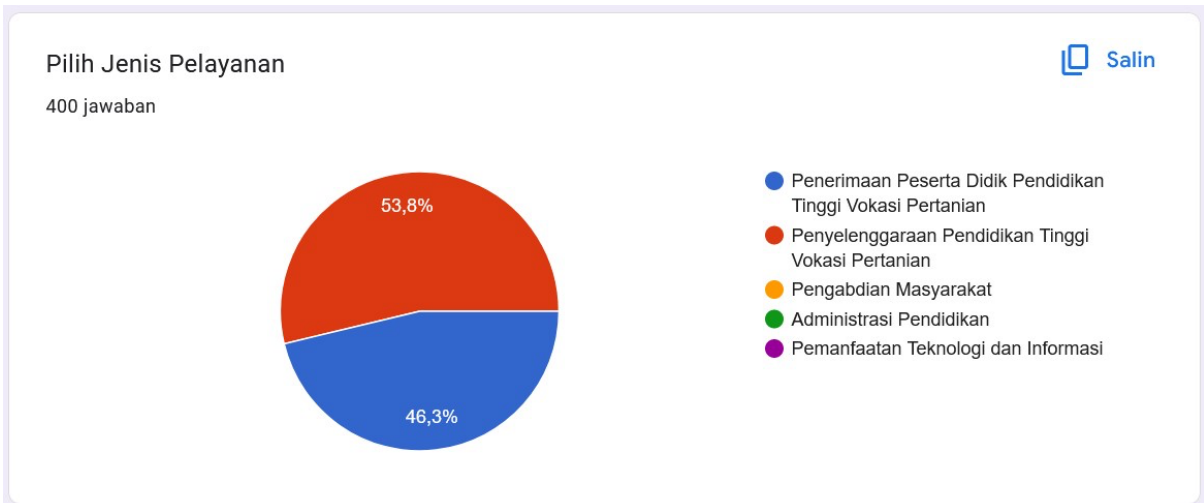
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang X 25

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111

### 3. Lampiran Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuj9x1uQo3v1EopXklbA\\_OwDDvdHHI1dWTV0BOg74GbkKKA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuj9x1uQo3v1EopXklbA_OwDDvdHHI1dWTV0BOg74GbkKKA/viewform?usp=sf_link)

#### 4. Lampiran Dokumen Hasil Responden



Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 2	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 3	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden 4	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 6	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 7	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Diplomat	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	Laki-laki	31 - 40 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 9	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 10	Laki-laki	41 - 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	Laki-laki	41 - 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 12	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Diplomat	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 13	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 16	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	3	4	4
Responden 18	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 20	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 21	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	3	4	4
Responden 22	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 23	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 24	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 25	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Responden 26	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Responden 27	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 28	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 29	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	4	4	4	4



Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 61	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 62	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Responden 63	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 64	Perempuan	41 - 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 65	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 66	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 67	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 68	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	4	3
Responden 69	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 70	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 72	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 73	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 74	Perempuan	21 - 30 Tahun	S2	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 75	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 76	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 77	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 78	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 79	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 80	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 81	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Responden 82	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 83	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 84	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 85	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden 86	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 87	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 88	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 89	Perempuan	31 - 40 Tahun	Diplomat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Responden 90	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 91	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3



Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 123	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 124	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 125	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 126	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 127	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 128	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	4	3	4
Responden 129	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 130	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden 131	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 132	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 133	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 134	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden 135	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 136	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 137	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 138	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 139	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Responden 140	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 141	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 142	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 143	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 144	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 145	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 146	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 147	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Responden 148	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 149	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 150	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 151	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 152	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 153	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	3	4

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 154	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	3	3	4
Responden 155	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 156	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden 157	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 158	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 159	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	3
Responden 160	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 161	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 162	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	3
Responden 163	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 164	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 165	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	4	4
Responden 166	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 167	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 168	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 169	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	3	4	4
Responden 170	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 171	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 172	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 173	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	3	4
Responden 174	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 175	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 176	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 177	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 178	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	4
Responden 179	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 180	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 181	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 182	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 183	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 184	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	3	3

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 185	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 186	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 187	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 188	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 189	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 190	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 191	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	3	4	3
Responden 192	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 193	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 194	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Responden 195	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 196	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 197	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 198	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 199	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 200	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 201	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 202	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 203	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 204	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 205	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Responden 206	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Responden 207	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 208	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 209	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 210	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 211	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 212	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden 213	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 214	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 215	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	3	3

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 216	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 217	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Responden 218	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 219	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 220	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	3
Responden 221	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 222	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 223	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 224	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 225	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Responden 226	Perempuan	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden 227	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Responden 228	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	3
Responden 229	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Responden 230	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 231	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden 232	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	3	4	4
Responden 233	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 234	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	4	4
Responden 235	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden 236	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	4	4	4
Responden 237	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden 238	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Responden 239	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 240	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 241	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden 242	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Responden 243	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 244	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 245	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Responden 246	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	4	4

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 247	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 248	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 249	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 250	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden 251	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 252	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 253	Perempuan	Diatas 51 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Responden 254	Perempuan	41 - 50 Tahun	S2	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 255	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 256	Laki-laki	Diatas 51 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 257	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Responden 258	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 259	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 260	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	3	3
Responden 261	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Responden 262	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 263	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Responden 264	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	3	3
Responden 265	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Responden 266	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Responden 267	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	3	3	4
Responden 268	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Responden 269	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 270	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Responden 271	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Responden 272	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 273	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	3
Responden 274	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	3
Responden 275	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Responden 276	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 277	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	4	4	4



Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 309	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 310	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Responden 311	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Responden 312	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Responden 313	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	3	4	3
Responden 314	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	4	3
Responden 315	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Responden 316	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden 317	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Responden 318	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	3	3
Responden 319	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 320	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Responden 321	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 322	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Responden 323	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 324	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Responden 325	Perempuan	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 326	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 327	Laki-laki	Dibawah 21 tahun	S3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 328	Perempuan	Dibawah 21 tahun	Diplomat	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur					1233	1238	1218	1230	1231	1225	1224	1221	1227
Nilai Rata Rata Per Unsur					3,76	3,77	3,71	3,75	3,75	3,73	3,73	3,72	3,74
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)					0,42	0,42	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41	0,42
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)					93,546	3,74							
Mutu Pelayanan					A	Sangat Baik							