



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG SEKRETARIAT DAERAH

PUSAT PEMERINTAHAN KAB. BADUNG MANGUPRAJA MANDALA

Jalan Raya Sempidi Mengwi - Kabupaten Badung (80351)

TELP (0361) 9009333 Eks.1304/1305 Faks : (0361) 9009316

Website : www.badungkab.go.id

LAPORAN TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BADUNG TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi masyarakat.

Salah satu upaya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan survey kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

1.2 Maksud

Survei kepuasan masyarakat ini dimaksudkan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

1.3 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

2. Mengetahui mutu dan kinerja pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung
3. Mengetahui prioritas perbaikan ke depan

II. METODOLOGI

2.1 Pengertian SKM

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

2.2 Unsur Survei

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, 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 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 Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna layanan (responden) di masing-masing bagian sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui penyebaran aplikasi *google form* dalam rangka

mencegah penyebaran covid-19 kepada pengguna layanan di masing-masing jenis layanan.

Pelaksanaan dan teknik survei dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.4 Pengolahan Data

Pengolahan data hasil penyebaran kuesioner dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ketentuan:

1. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung diukur dengan Nilai SKM
2. Mutu dan kinerja pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung ditentukan sesuai dengan tabel berikut

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	INILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

3. Prioritas Perbaikan ke depan ditentukan oleh unsur yang memiliki nilai paling rendah.

III. HASIL PENGUKURAN

3.1 Gambaran Umum

Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang mempunyai tugas yaitu membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan pengkoordinasian administrasi terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administrasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, maka Sekretariat Daerah Kabupaten Badung menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. pengkoordinasian penyusunan kebijakan Daerah;
2. pengkoordinasian pelaksanaan tugas satuan kerja Perangkat Daerah;
3. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah;

4. pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada instansi Daerah; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan susunan organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung terdiri dari :

A. Sekretaris Daerah:

B. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat terdiri atas :

1. Bagian Pemerintahan, terdiri atas :

- a) Sub Bagian Administrasi Pemerintahan Umum dan Kerjasama;
- b) Sub Bagian Otonomi Daerah; dan
- c) Sub Bagian Administrasi Wilayah dan Pertanahan;

2. Bagian Hukum dan HAM terdiri atas :

- a) Sub Bagian Peraturan Perundang-undangan;
- b) Sub Bagian Dokumentasi Hukum; dan
- c) Sub Bagian Bantuan Hukum dan HAM;

3. Bagian Kesejahteraan Rakyat terdiri atas :

- a) Sub Bagian Kesejahteraan Sosial;
- b) Sub Bagian Adat dan Budaya; dan
- c) Sub Bagian Generasi Muda dan Olah Raga;

4. Bagian Humas terdiri atas :

- a) Sub Bagian Komunikasi dan Pelayanan Pers;
- b) Sub Bagian Dokumentasi dan Peliputan; dan
- c) Sub Bagian Pengumpulan Data dan Informasi;

C. .Asisten Perekonomian dan Pembangunan terdiri atas :

1. Bagian Perekonomian terdiri atas :

- a) Sub Bagian Penanaman Modal dan Pengembangan Daya Saing ;

- b) Sub Bagian Ketenagakerjaan, Energi Sumber Daya Mineral dan Transmigrasi; dan
 - c) Sub Bagian Pemberdayaan Lembaga Perekonomian;
- 2. Bagian Pembangunan terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Pengendalian;
 - b) Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan; dan
 - c) Sub Bagian Pengembangan Infrastruktur dan Teknologi;
- 3. Bagian Sumber Daya Alam terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Bina Produksi Daerah;
 - b) Sub Bagian Pengendalian Ketahanan Pangan; dan
 - c) Sub Bagian Pemanfaatan dan Pelestarian Sumber Daya Alam;
- 4. Bagian Pengadaan Barang/Jasa terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Administrasi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;
 - b) Sub Bagian Pembinaan dan Perencanaan; dan
 - c) Sub Bagian Evaluasi, Pelaporan dan Sanggah;
- D. Asisten Administrasi Umum terdiri atas :
 - 1. Bagian Organisasi terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan;
 - b) Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik; dan
 - c) Sub Bagian Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - 2. Bagian Perlengkapan dan Perawatan terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Analisa dan Kebutuhan;
 - b) Sub Bagian Perlengkapan; dan
 - c) Sub Bagian Perawatan;
 - 3. Bagian Umum terdiri atas :
 - a) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian;
 - b) Sub Bagian Keprotokolan dan Perjalanan Dinas; dan
 - c) Sub Bagian Rumah Tangga;
 - 4. Bagian Keuangan terdiri atas :

- a) Sub Bagian Anggaran;
- b) Sub Bagian Perbendaharaan; dan
- c) Sub Bagian Pembukuan dan Pelaporan.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 471 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, Jenis layanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jenis layanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

NO	JENIS LAYANAN	BAGIAN
1	Permohonan Akun (User ID dan Password) untuk PPK / Panitia Pejabat Pengadaan	Bagian PBJ
2	Permohonan Akun Untuk Admin Agrncy / Verifikator / Helpdesk / Auditor	Bagian PBJ
3	Laporan / Pengaduan Permasalahan pada LPSE	Bagian PBJ
4	Penyediaan Akun Penyedia	Bagian PBJ
5	Konsultasi Langsung PBJ	Bagian PBJ
6	Harmonisasi Kesepakatan Bersama	Bagian Pemerintahan
7	Bantuan Konsumsi	Bagian Umum
8	Keprotokolan	Bagian Umum
9	Pendampingan Penyusunan SOP	Bagian Organisasi
10	Pendampingan Penyusunan SP	Bagian Organisasi
11	Pembinaan Pelayanan Publik	Bagian Organisasi
12	Data Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung	Bagian Keuangan
13	Pemeliharaan Gedung Kantor	Bagian Perlengkapan
14	Peliputan dan Publikasi Median Online / Website / Media Sosial	Bagian Humas
15	Layanan Peliputan dan Publikasi Media Elektronik (TV)	Bagian Humas

NO	JENIS LAYANAN	BAGIAN
16	Pelayanan Konsultasi Akuntabilitas dan Reformasi Birokrasi	Bagian Organisasi
17	Pelayanan Informasi SAKIP dan Reformasi Birokrasi	Bagian Organisasi
18	Pelayanan Asistensi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah	Bagian Organisasi
19	Layanan Asistensi Evaluasi Uraian Tugas	Bagian Organisasi

3.2 Karakteristik Responden

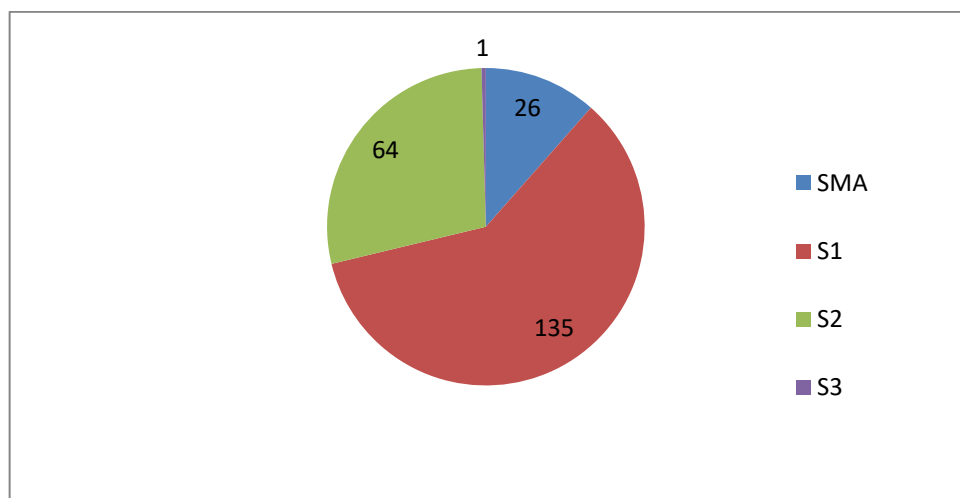
a. Jenis Kelamin

Dari 226 orang responden di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 117 orang responden (51,77%) sedangkan 109 orang responden berjenis kelamin laki-laki (48,23%).

b. Jenjang Pendidikan

Jumlah Responden menurut jenjang pendidikan dilihat pada Gambar 3.1 berikut:

Gambar 3.1 Jumlah Responden Menurut Jenjang Pendidikan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung



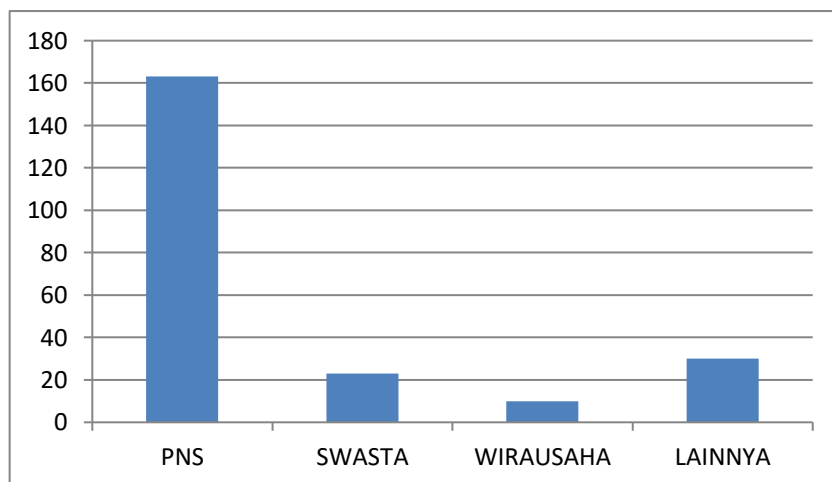
Sumber: Lampiran

Sebagian besar responden di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung jenjang pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 135 orang, Strata 2 (S2) sebanyak 64 orang, SMA sebanyak 26 orang dan Strata 3 (S3) sebanyak 1 orang.

c. Pekerjaan

Jumlah Responden menurut rentang pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut:

Gambar 3.2 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung



Sumber: Lampiran

Dari 226 responden, responden di Sekretariat Daerah lebih banyak bekerja di sebagai PNS (163 orang), karyawan swasta (23 orang), wirausaha (10 orang), dan lainnya (30 orang).

3.3 Hasil Pengukuran

Hasil pengukuran pendapat responden terhadap unsur pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dapat dilihat pada Tabel 3.1 Berikut:

Tabel 3.2
Hasil Pengukuran di Sekretariat daerah Kabupaten Badung

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan	85,75	3,43
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,25	3,41
U3	Waktu Penyelesaian	83,75	3,35
U4	Biaya/Tarif	95,75	3,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,75	3,39
U6	Kompetensi Pelaksana	85,5	3,42
U7	Perilaku Pelaksana	86	3,44
U8	Sarana dan Prasarana	82,5	3,3
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,25	3,85
	NRR Tertimbang		3,49111
	IKM		87,25

Sumber: Lampiran

Dari Tabel 3.1 di atas terlihat bahwa nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Badung adalah 87,25 yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B** dengan kinerja unsur pelayanan yang **baik**. Nilai rata-rata tertinggi adalah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sedangkan terendah adalah unsur sarana dan prasarana.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Badung tahun 2021 adalah 87,25
2. mutu pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung tahun 2021 adalah **B** dengan kinerja unsur pelayanan yang **baik**.

3. Prioritas perbaikan ke depan adalah pada unsur sarana dan prasarana.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu pada unsur sarana dan prasarana.
2. Melaksanakan SKM secara berkelanjutan minimal satu tahun sekali dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.

Mangupura, 30 April 2021

a.n. SEKRETARIS DAERAH KAB. BADUNG

ASISTEN ADMINISTRASI UMUM,
SEKRETARIAT DAERAH



COKORDA RAKA DARMAWAN, S.H., M.SI.
Pembina Utama Muda

NIP 19641223 199003 1 014

LAMPIRAN

PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	2	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	3	4	4	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	1
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	4	3	4
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	4	3	3	3	4
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4
44	3	3	3	4	4	4	4	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	4	4	3	4
48	4	3	3	4	4	4	4	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	2	1
59	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60	3	4	3	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	3	3	4	3	4	3	3	4
63	3	3	4	4	3	4	4	3	4
64	4	3	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	3	3	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
71	3	3	3	4	3	3	3	3	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	2	2	2	2	2	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	2	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	4	3	3	4
97	4	4	3	4	3	3	3	3	4
98	4	3	3	4	3	4	4	3	4
99	3	4	3	4	4	4	4	3	4
100	3	4	3	4	4	4	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	2	3
102	3	4	3	4	3	4	4	3	4
103	3	4	3	4	4	4	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	4	4	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
109	4	4	4	4	4	4	4	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	4	3	4	3	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	3	4	4	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	3	4	3	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	4	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	3	3	4	3	4	4	4	3
132	4	3	3	4	4	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	3	3	4	3	4	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	1	3	3
145	3	4	3	4	3	3	3	2	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
147	3	3	3	3	3	4	4	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	4	4	3	4	3	3	4	3	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	2	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	3	2	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	3	3	2	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	2	2	2	4	2	2	2	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	3	3	3	3	4
176	4	3	4	4	3	3	4	4	4
177	4	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	4	4	4	3	3	4	4	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
185	3	3	3	3	3	3	3	3	4
186	3	4	4	4	4	3	3	4	4
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	4	3	3	3	3	3	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	2
194	3	3	3	3	3	4	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	4	3	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	3	4	4	4	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	4	4	3	4	4	4	4	3	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	4	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	4	4	4	3	4	4	3	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	4	4	2	4
217	4	4	3	4	4	4	4	3	4
218	4	4	4	4	3	3	4	3	4
219	4	4	4	4	3	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	3	4	3	4	3	3	3	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	4	3	4	3	3	3	3	4
TOTAL	775	771	757	866	767	772	777	745	869
NRR	3.43	3.41	3.35	3.83	3.39	3.42	3.44	3.3	3.85
NRR TERTIMBANG	0.38	0.38	0.37	0.43	0.38	0.38	0.38	0.37	0.43
IKM								87.25	
KATEGORI								B	