

REPORT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PPN KEJAWANAN
SEMESTER 2 2019



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Semester Kedua Tahun 2019 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 ini mulai diselenggarakan pada bulan Desember 2019 dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para stakeholder pengguna layanan PPN Kejawanan. Laporan ini merupakan analisa dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh stakeholder yang ada di PPN Kejawanan.

Cirebon, Januari 2020
Kepala PPN Kejawanan



Bagus Oktori Sutrisno

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	1
1.3. Gambaran Umum	1

BAB II

GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	3
2.1. Jenis Produk Pelayanan	3
2.2. Jumlah dan Komposisi Responden	4
2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	5
2.2.2. Berdasarkan Umur	5
2.2.3. Berdasarkan Pendidikan	6
2.3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	6

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEY	8
--------------------------------------	----------

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan	12
4.2. Saran	13

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden	4
---	---

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin	5
Grafik 2. Komposisi responden berdasarkan umur	5
Grafik 3. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan	6
Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	8
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan	8
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	9
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	9
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	9
Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	10
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.....	10
Grafik 11. Kualitas sarana dan prasarana	10
Grafik 12. Penanganan pengaduan pengguna layanan	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanon sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan PPN Kejawanon dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mewujudkan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka PPN Kejawanon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi seluruh pengguna jasa lingkup PPN Kejawanon khususnya *semester kedua tahun 2019*.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang ada di PPN Kejawanon dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

1.3. Gambaran Umum

Survey kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan

penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 33/PERMEN-KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/Permen-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Jenis Produk Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Masyarakat Perikanan
2. Pelayanan Kehumasan
3. Penanganan Gangguan Kamtib
4. Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat
5. Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan
6. Pelayanan Pas Masuk Harian
7. Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan
8. Pelayanan Jasa Listrik
9. Pelayanan Jasa Tambat Labuh
10. Pelayanan Penjualan Air
11. Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring
12. Pelayanan Penggunaan Alat Berat
13. Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan
14. Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB
15. Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan
16. Pelayanan Data dan Informasi
17. Pelayanan Penerbitan SPB
18. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal
19. Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal
20. Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM
21. Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan
22. Pelayanan Floating Repair
23. Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal
24. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
25. Pelayanan Jasa IPAL.

2.2 Jumlah dan Komposisi Responden

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, beberapa pengguna layanan yang berhasil dijadikan responden sebanyak 155 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

1.	Pelayanan Masyarakat Perikanan	4
2.	Pelayanan Kehumasan	4
3.	Penanganan Gangguan Kamtib	4
4.	Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat	1
5.	Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan	19
6.	Pelayanan Pas Masuk Harian	15
7.	Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan	18
8.	Pelayanan Jasa Listrik	13
9.	Pelayanan Jasa Tambat Labuh	7
10.	Pelayanan Penjualan Air	19
11.	Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring	6
12.	Pelayanan Penggunaan Alat Berat	0
13.	Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan	3
14.	Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB	4
15.	Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan	0
16.	Pelayanan Data dan Informasi	1
17.	Pelayanan Penerbitan SPB	5
18.	Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal	5
19.	Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal	5
20.	Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM	5
21.	Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan	5
22.	Pelayanan Floating Repair	0
23.	Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal	5
24.	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	5
25.	Pelayanan Jasa IPAL	2
TOTAL		155

Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak 155 orang dapat dilihat pada grafik di bawah :

2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

2.2.2. Berdasarkan Umur

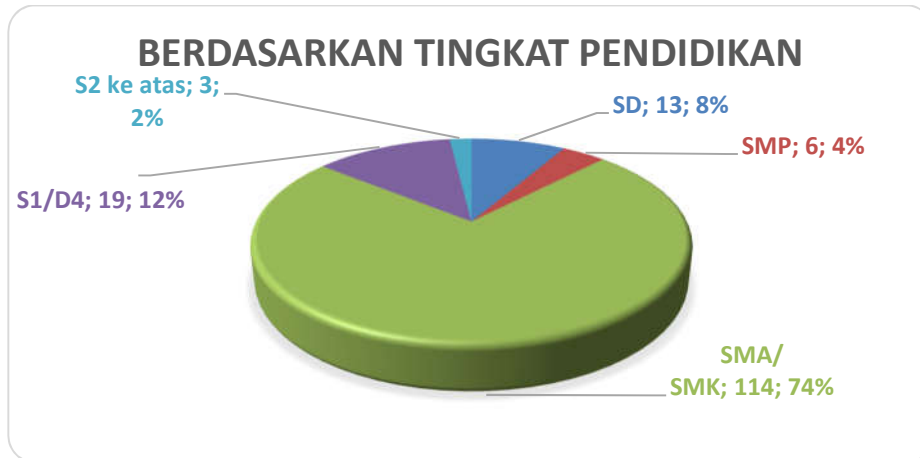
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



Grafik 2. Komposisi responden berdasarkan umur

2.2.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan

2.3 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat adalah Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawan, kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan Desember 2019, dengan rincian:

- a. Hari 1 sampai 20 menyebarkan kusioner kepada pengguna jasa layanan;
- b. Hari ke 21 sampai 30 mengentry data, menghitung dan menganalisis.

Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawan adalah sebagai berikut :

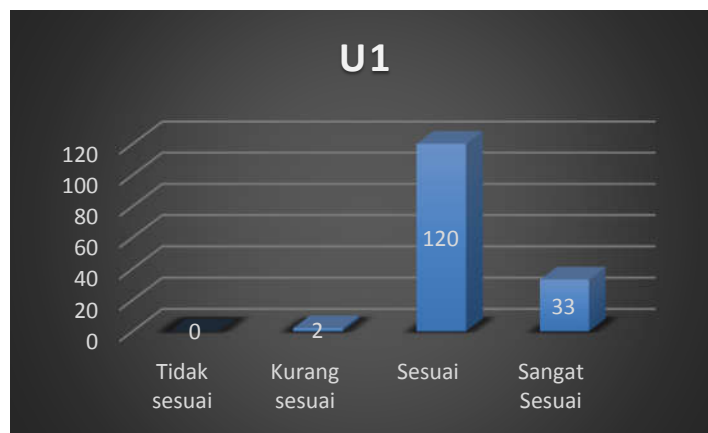
1. Pelayanan Masyarakat Perikanan;
2. Pelayanan Kehumasan;
3. Penanganan Gangguan Kamtib;
4. Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat;
5. Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan;
6. Pelayanan Pas Masuk Harian;
7. Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan;
8. Pelayanan Jasa Listrik;
9. Pelayanan Jasa Tambat Labuh;
10. Pelayanan Penjualan Air;
11. Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring;
12. Pelayanan Penggunaan Alat Berat;
13. Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan;

14. Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB;
15. Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan;
16. Pelayanan Data dan Informasi;
17. Pelayanan Penerbitan SPB;
18. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal;
19. Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal;
20. Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM;
21. Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan;
22. Pelayanan Floating Repair;
23. Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal;
24. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut;
25. Pelayanan Jasa IPAL.

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEY

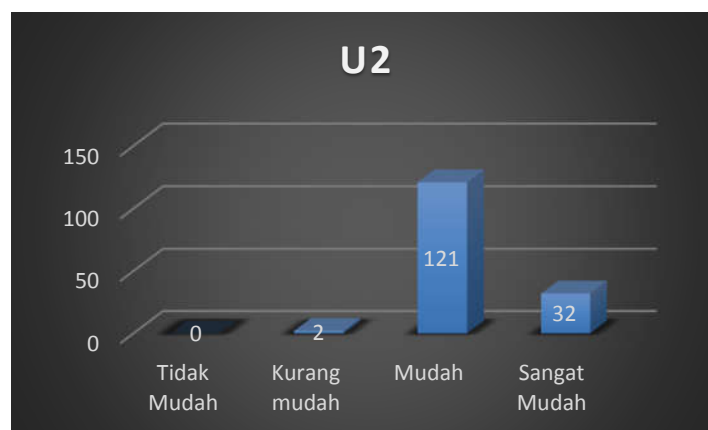
Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik di PPN Kejawanan

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?



Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

2. Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?



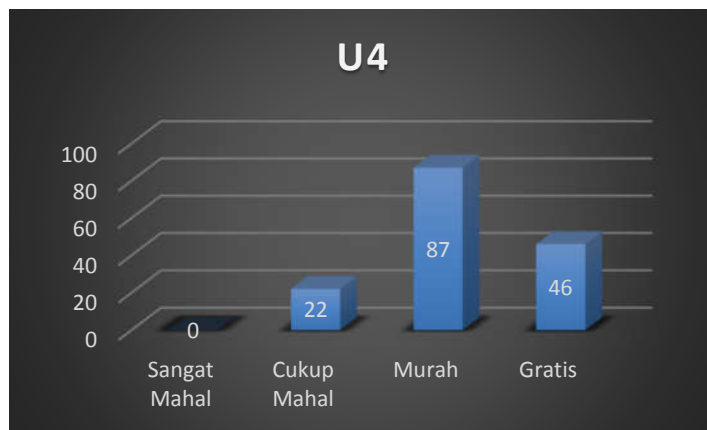
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



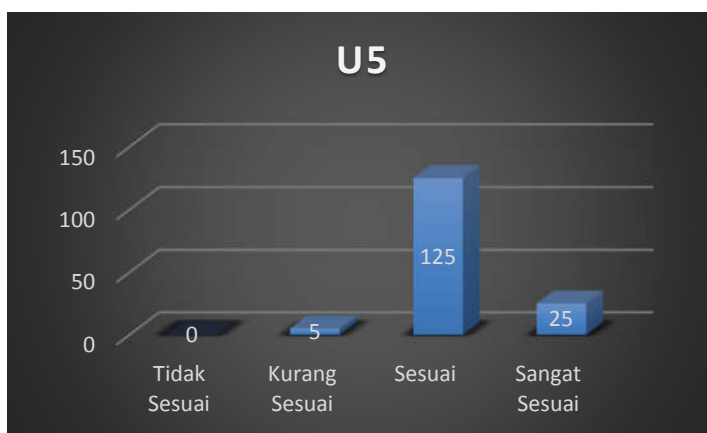
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



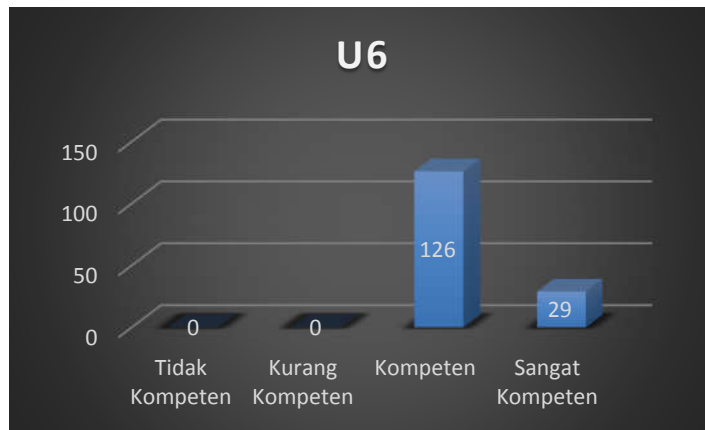
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



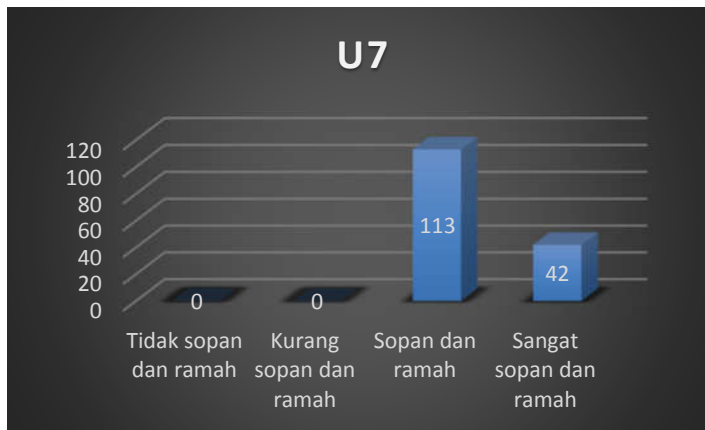
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?



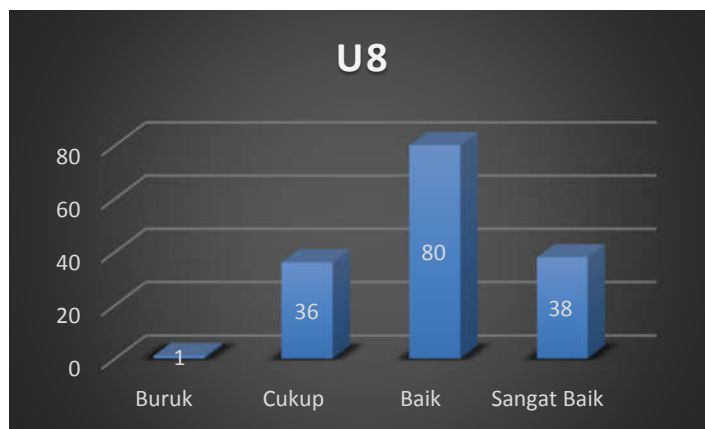
Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

7. Pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?



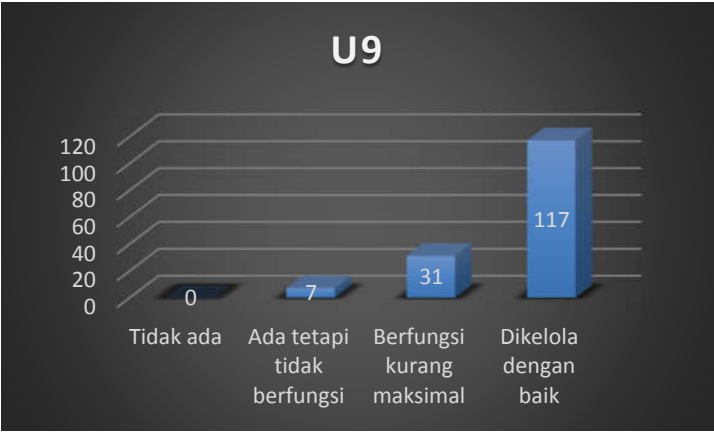
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

8. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



Grafik 11. Kualitas sarana dan prasarana

9. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



Grafik 12. Penanganan pengaduan pengguna layanan

BAB IV PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

- a. Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap 25 (dua puluh lima) jenis produk pelayanan publik di PPN Kejawanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang diberikan.
- b. Terdapat beberapa pelayanan di PPN Kejawanan yang belum dimanfaatkan oleh pengguna jasa yaitu:
 1. **Pelayanan Floating Repair :**
Para pengguna jasa belum memanfaatkan fasilitas yang tersedia.
 2. **Pelayanan penggunaan alat berat :**
Secara teknis pelaku usaha di PPN Kejawanan, tidak memanfaatkan pelayanan ini dikarenakan alat berat dalam kondisi rusak.
 3. **Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan ;**
 - Terkait dengan PERDA kota Cirebon tentang retribusi sehingga aktifitas pembongkaran ikan tidak dilaksanakan di PPN Kejawanan sehingga pelayanan ini tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Berdasarkan hasil survey kepada pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa :
 1. Kepuasan pengguna jasa yang tinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan;
 2. Kepuasan pelanggan yang terendah adalah kualitas sarana dan prasarana, hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran dalam mengalokasikan pengembangan fasilitas.

4.2. SARAN

- a. Lebih meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan standar layanan yang telah disepakati;
- b. Menginformasikan kepada pengguna layanan untuk dapat memanfaatkan Pelayanan Floating Repair, penganggaran untuk kebutuhan alat berat untuk kedepannya dan tindak lanjut Perda Kota Cirebon
- c. Pada point c.1. Lebih baik jika ada kotak saran di setiap ruang pelayanan.
- d. Perlunya anggaran untuk melengkapi sarana / prasarana yang ada di PPN Kejawanan.



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan Usia:..... Tahun

Pendidikan SD SMP SMA/SMK S1/D4 S2

Pekerjaan PNS/TNI/Polri Swasta Wirausaha Lainnya

Jenis Pelayanan yang Diterima :.....

(Lingkari kode huruf sesuai persepsi Saudara)

1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. A Tidak sesuai. B Kurang sesuai. C Sesuai. D Sangat sesuai.	6	Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. A Tidak kompeten B Kurang kompeten C Kompeten D Sangat kompeten
2	Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. A Tidak mudah. B Kurang mudah. C Mudah. D Sangat mudah.	7	Pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan A Tidak sopan dan ramah B Kurang sopan dan ramah C Sopan dan ramah D Sangat sopan dan ramah
3	Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. A Tidak cepat B Kurang cepat C Cepat D Sangat cepat	8	Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. A Buruk B Cukup C Baik D Sangat Baik
4	Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. A Sangat mahal B Cukup mahal C Murah D Gratis	9	Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. A Tidak ada B Ada tetapi tidak berfungsi C Berfungsi kurang maksimal D Dikelola dengan baik
5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai. D Sangat sesuai	10	Saran/masukan Saudara terhadap Unit Pelayanan ini:



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
SEMESTER 2 TAHUN 2019**

NILAI SKM

80,37

GAMBARAN UMUM RESPONDEN

JUMLAH 155 orang

JENIS KELAMIN

A. LAKI-LAKI 98 orang

B. PEREMPUAN 57 orang

PENDIDIKAN 155 orang

A. SD 13 orang

B. SMP 6 orang

C. SMA/SMK 114 orang

D. S1/D4 19 orang

E. S2 3 orang

PELAKSANAAN SKM

Tanggal : 2 Desember s.d. 31 Desember 2019

*TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT*

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN KEJAWANAN CIREBON
SEMESTER 2 TAHUN 2019**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
1	3	4	4	3	3	3	4	3	4
2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	2	2
9	3	3	4	3	3	3	4	4	4
10	3	3	4	3	3	3	4	4	4
11	3	3	4	3	3	3	4	4	4
12	3	3	4	3	3	3	4	4	4
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4
19	3	3	2	3	3	3	4	3	4
20	4	4	3	2	3	4	3	2	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31	3	3	4	4	3	3	4	3	4
32	3	4	3	2	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	4	4	3	3	3	3	3	3	4
36	3	4	3	3	3	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	4
38	3	3	3	2	3	3	3	2	4

83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	2	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	2	3	3	2	2	3	3	2	3
92	3	3	3	2	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	2	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	2	3	3	3	2	4
100	4	3	3	3	3	3	3	2	4
101	4	3	3	3	3	3	3	2	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	3	3	3	2	3	3	3	3	4
104	3	3	3	2	3	3	3	2	4
105	3	3	3	3	4	3	3	4	4
106	3	3	3	3	4	4	3	3	4
107	3	4	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	4	3	4	4
109	4	3	3	3	4	3	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	4	4	3	4	4	4	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	2	2
113	3	3	3	3	3	3	3	3	2
114	3	3	3	4	3	4	3	3	4
115	4	4	3	4	3	3	3	3	4
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	3	4	3	3	4
119	3	3	3	4	4	3	4	4	4
120	4	4	3	4	3	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	4	4	3	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4

127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	4	3	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	3	3	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	3	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	3	4	4	4
140	3	3	4	4	3	3	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	3	4	3	4	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	4	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	2	4
155	4	4	4	3	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI	496	495	483	489	485	494	507	465	575
NRR PER UNSUR	3,20	3,19	3,12	3,15	3,13	3,19	3,27	3,00	3,71
NRR	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,33	0,41
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									80,37

NRR PER UNSUR

