

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tahun 2021**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

**UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN
DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**Jalan SLAMET RIYADI GANG VI SAMARINDA
Telp. (0541) 273580**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN
PERKEBUNAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Samarinda, Januari 2022

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.


Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Perangkat UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan dan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Samarinda, Januari 2022

Kepala
UPTD Pengembangan Perlindungan
Tanaman Perkebunan
DINAS
PENGEMBANGAN
PERLINDUNGAN
TANAMAN
PERKEBUNAN
Samarinda, 8. Sos., M. Si
NIP. 19660204 199003 1 015



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR.....	V
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN DAN SASARAN	1
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	3
A. METODE SURVEI.....	3
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	3
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM.....	3
D. TEKNIK ANALISIS DATA	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT).....	6
A. PERSYARATAN	8
B. PROSEDUR.....	9
C. WAKTU PELAYANAN.....	10
D. BIAYA/TARIF	11
E. PRODUK PELAYANAN.....	12
F. KOMPETENSI PELAKSANA.....	13
G. PERILAKU PELAKSANA	14
H. Sarana Prasarana PELAYANAN.....	15
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. KESIMPULAN	17
B. REKOMENDASI	17
RUJUKAN:	18

DAFTAR TABEL

TABEL 1 KATEGORI MUTU LAYANAN.....	5
TABEL 2 RATA RATA SKOPR DAN PERINGKAT PADA SETIAP RUANG LINGKUP PENGUKURAN.....	6
TABEL 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	8
TABEL 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	9
TABEL 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN	10
TABEL 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF.....	11
TABEL 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	12
TABEL 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	13
TABEL 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	14
TABEL 10 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA PRASARANA PELAYANAN.....	15
TABEL 11 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN.....	16

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN	8
GAMBAR 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	9
GAMBAR 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN	10
GAMBAR 4 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA / TARIF	11
GAMBAR 5 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	12
GAMBAR 6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	13
GAMBAR 7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA.....	14
GAMBAR 8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	15
GAMBAR 9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN.....	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan, di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan. Adapun sasaran survey ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas.
3. Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ini dilaksanakan pada Tahun 2021, dengan Kuesioner (Form Isian) survey sebagaimana terlampir.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, antara lain: Pelayanan Klinik Tanaman Perkebunan, Pembelian Agen Pengendali Hayati (APH), sewa ruangan pertemuan dan Brigade Proteksi. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan

4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,52
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

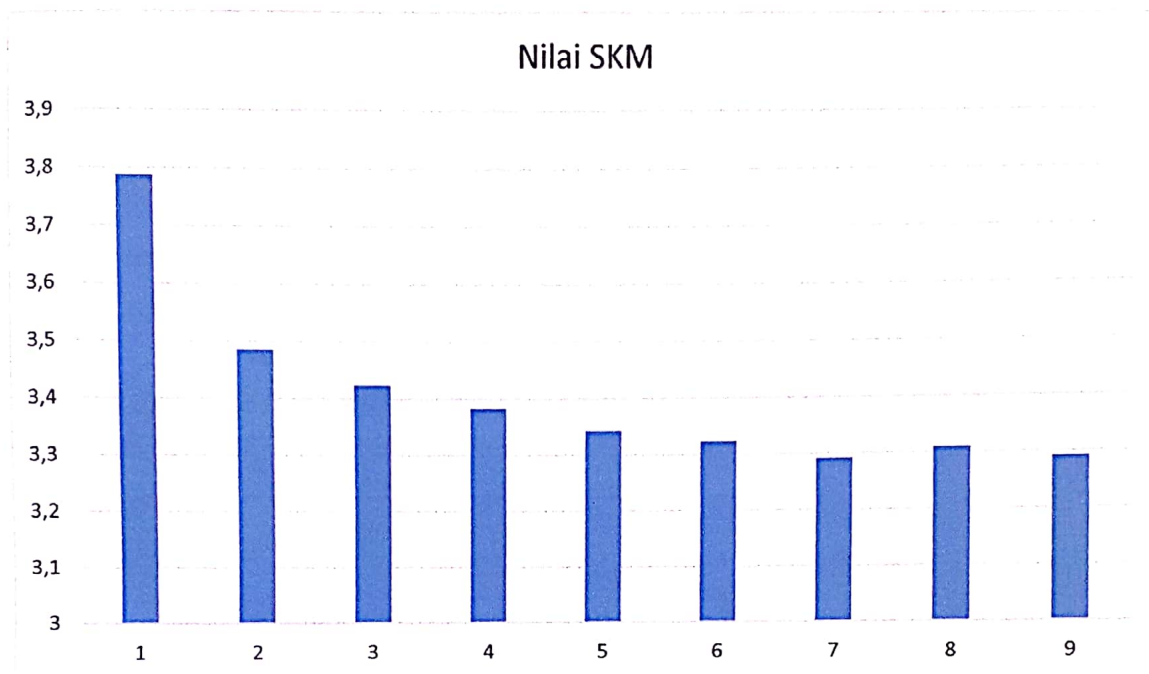
BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN DI UPTD PENGEMBANGAN
PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 105. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan sebesar 90,43 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2 Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.343	BAIK	5
2.	Prosedur	3.323	BAIK	6
3.	Waktu Pelayanan	3.291	BAIK	7
4.	Biaya/Tarif	3.383	BAIK	4
5.	Produk Pelayanan	3.309	BAIK	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3.424	BAIK	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.486	BAIK	2
8.	Sarana dan Prasarana	3.291	BAIK	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.787	SANGAT BAIK	1



A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,343** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

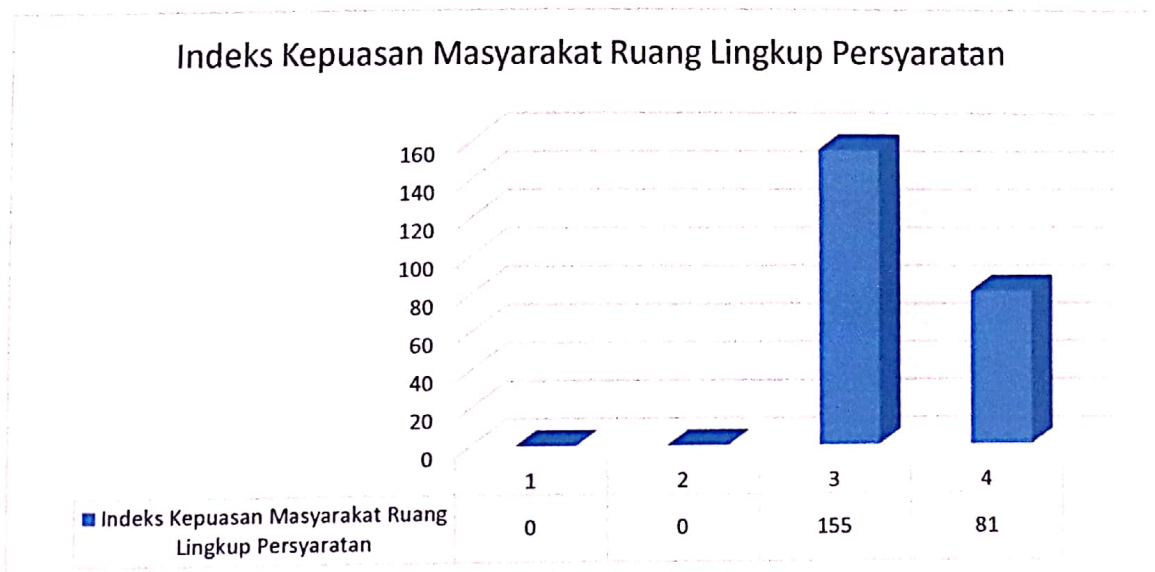
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	81	34
2.	Mudah	3	155	66
3.	Kurang Mudah	2		
4.	Tidak Mudah	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini

Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar **3,323** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik."**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

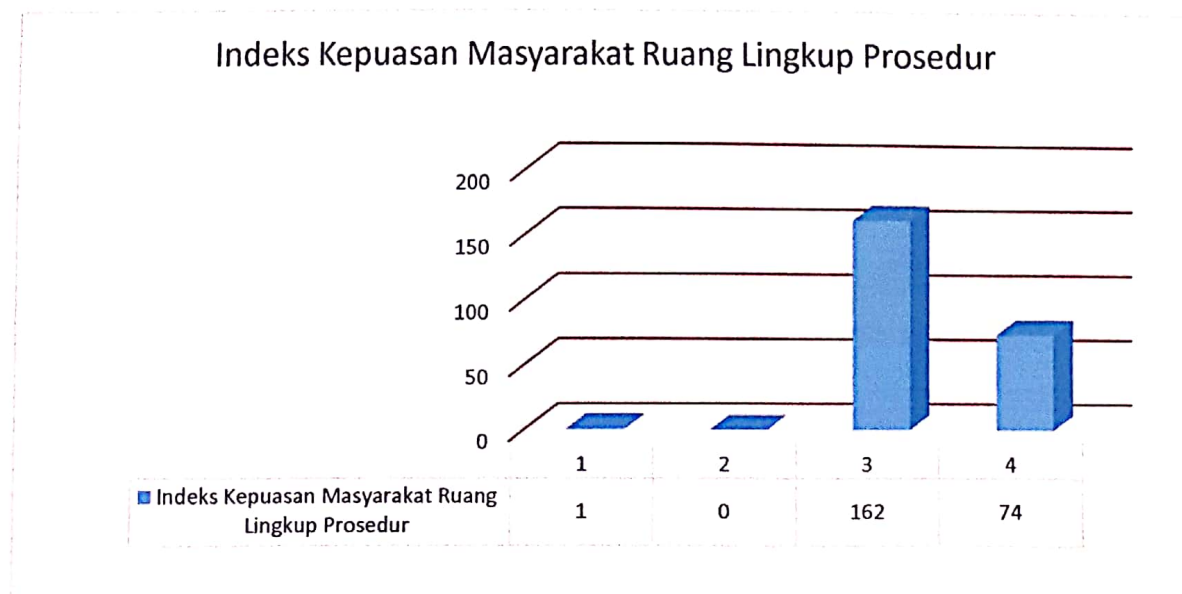
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	74	31
2.	Baik	3	162	69
3.	Cukup Baik	2		
4.	Tidak Baik	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur



C. Waktu Pelayanan

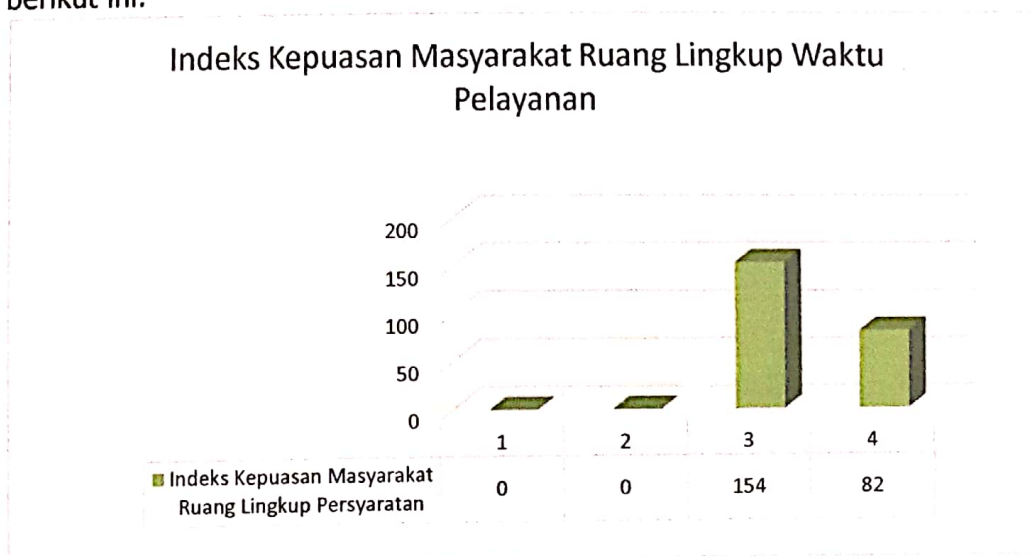
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,291** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**BAIK**" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	82	35
2.	Cepat	3	154	65
3.	Cukup Cepat	2		
4.	Lambat	1		
jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

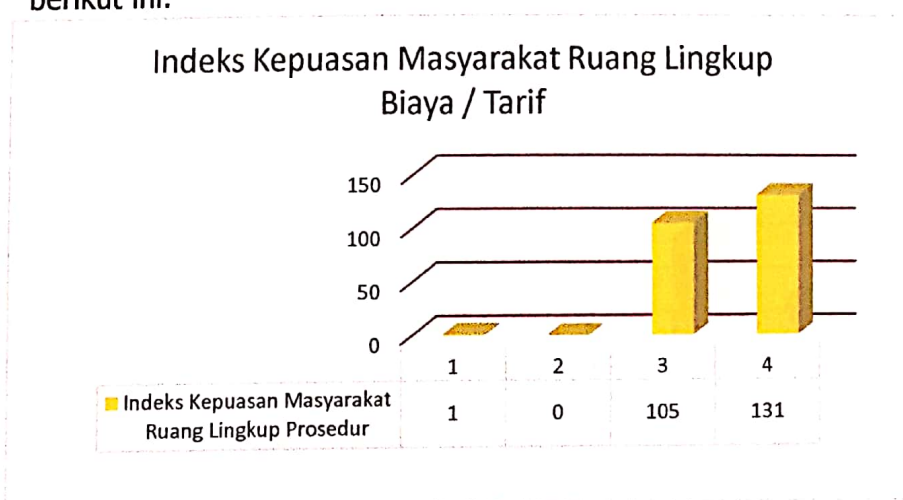
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,383** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"BAIK"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Wajar	4	105	44
2.	Wajar	3	131	56
3.	Kurang Wajar	2		
4.	Tidak Wajar	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

E. Produk Pelayanan

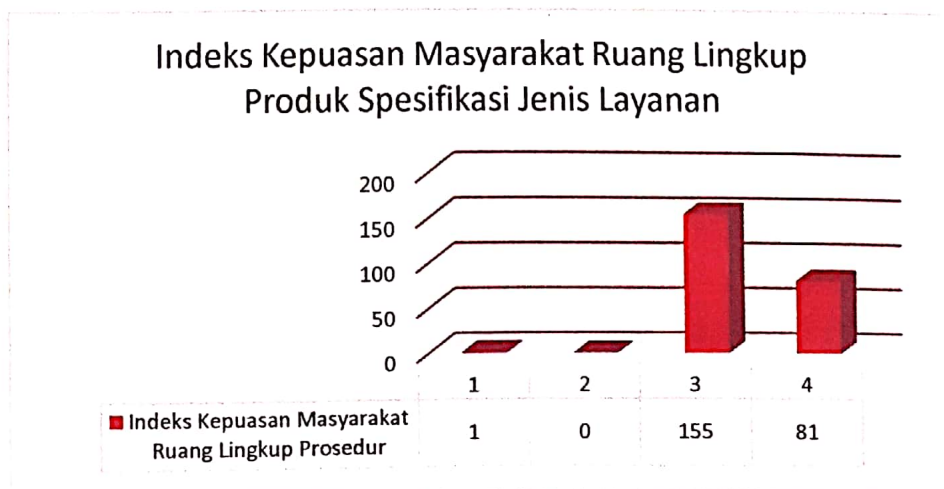
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,309** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"BAIK"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Wajar	4	81	34
2.	Wajar	3	155	66
3.	Kurang Wajar	2		
4.	Tidak Wajar	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

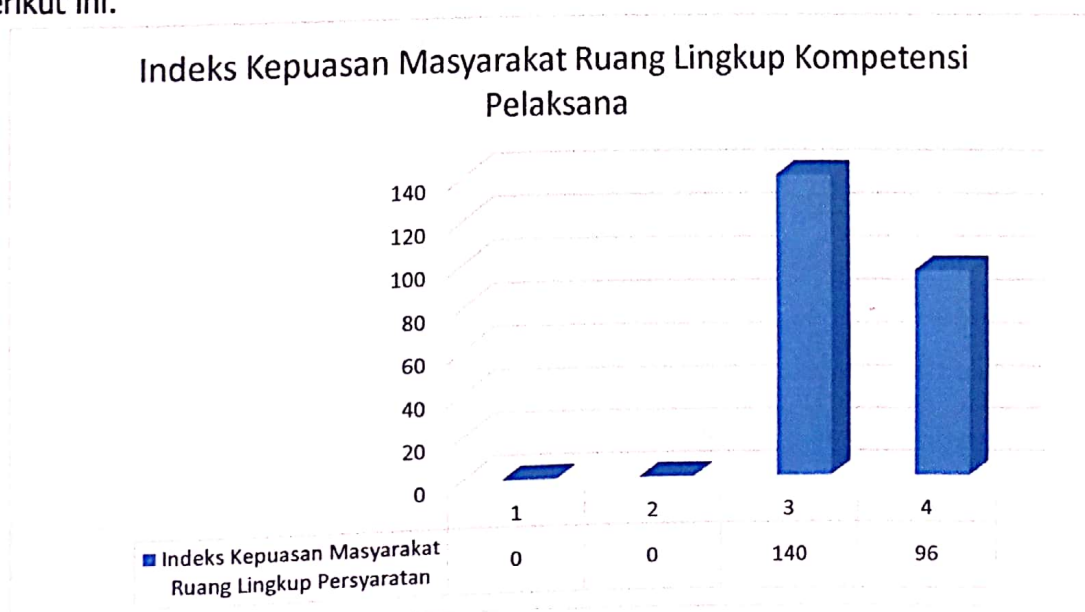
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,424** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Kompeten	4	96	41
2.	Kompeten	3	140	59
3.	Kurang Kompeten	2		
4.	Tidak Kompeten	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

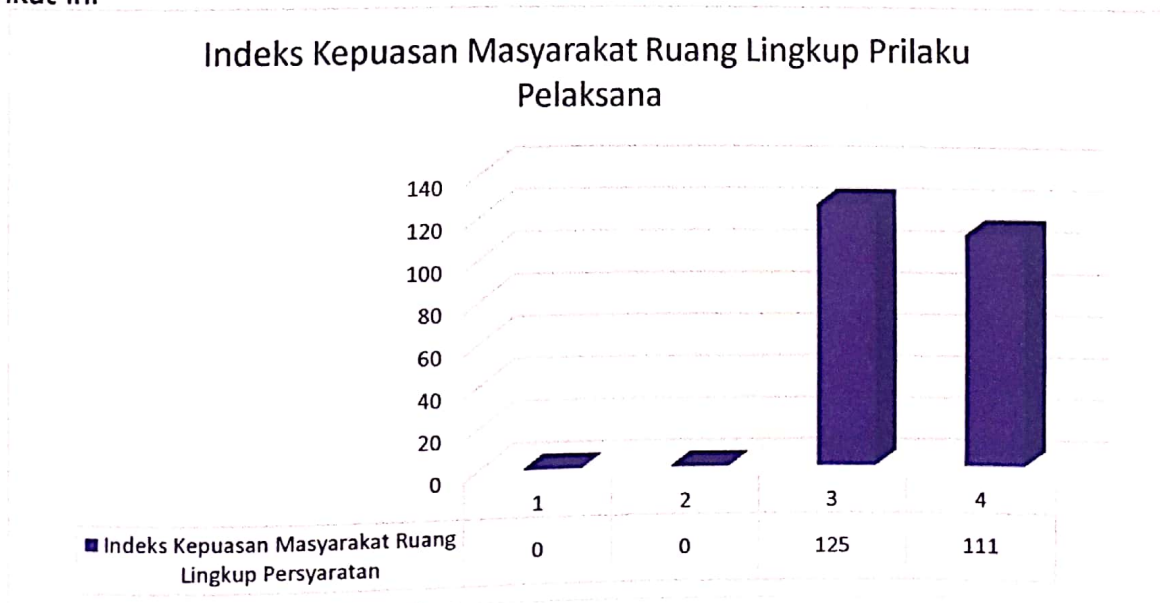
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,486** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	111	47
2.	Baik	3	125	53
3.	Cukup Baik	2		
4.	Tidak Baik	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

H. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,291** berada pada interval skor

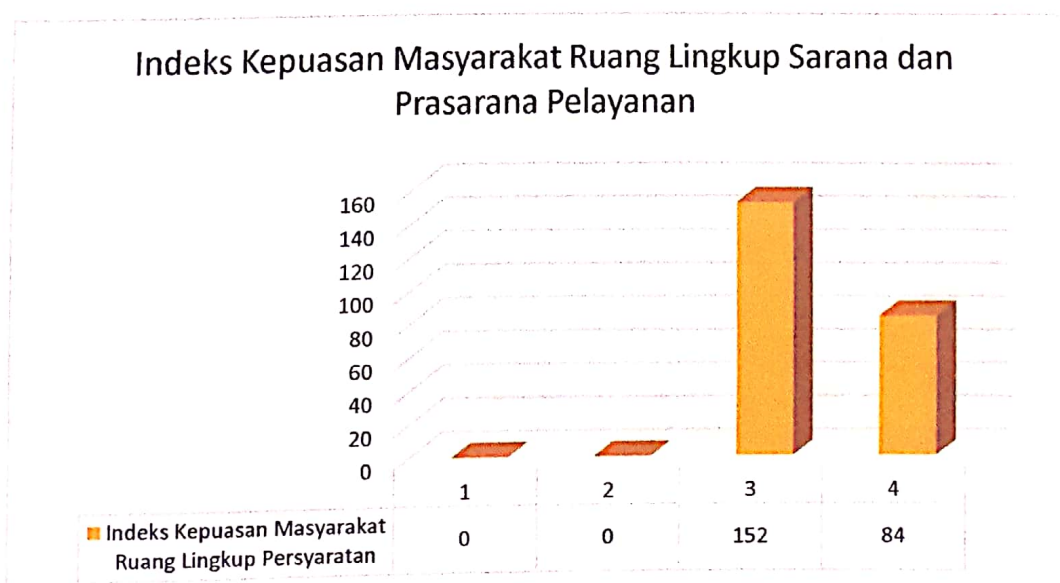
3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	84	36
2.	Baik	3	152	64
3.	Cukup	2		
4.	Buruk	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

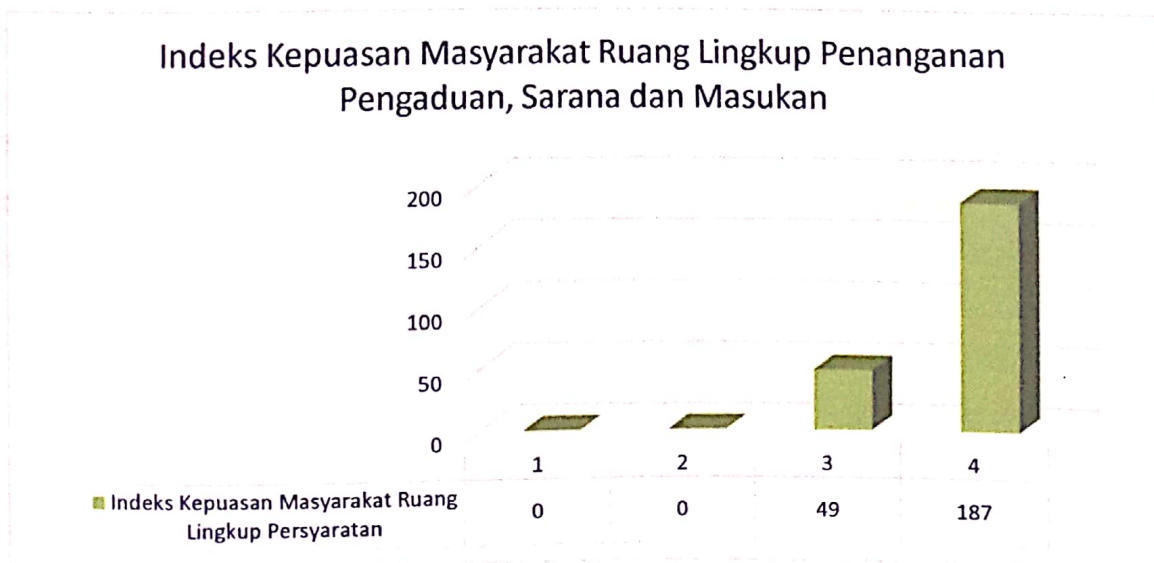
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,787** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	187	79
2.	Baik	3	49	21
3.	Cukup Baik	2		
4.	Tidak Baik	1		
Jumlah			236	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN sebesar **84,24** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan berada pada kategori "**BAIK**"
2. Prosedur Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan berada pada kategori "**Baik**"
3. Waktu pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
4. Biaya/Tarif pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**"
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**".
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Baik**".
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan pada kategori "**Sangat Baik**"

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Penanganan Pengaduan**".

g. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di UPTD Pengembangan Perlindungan Tanaman Perkebunan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya dan Tarif, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana. Berdasarkan hasil survei ini, Delapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan Satu ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

RUJUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tip/Fax.

: UPTD PENGEMBANGAN PERLINDUNGAN TANAMAN PERKEBUNAN

: JL. MT HARYONO, RAWA INDAH - SAMARINDA

: 0541 736852 / 748382

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelatihan APH
5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Pelatihan APH
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelatihan APH
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
8	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Konsultasi
12	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Konsultasi
13	3	3	3	4	3	3	4	2	4	Pelatihan APH
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
15	3	3	3	3	3	4	3	2	4	Pelatihan APH
16	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelatihan APH
18	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
19	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Pelatihan APH
20	4	3	4	3	3	4	4	4	4	PKL
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4	PKL
26	4	3	4	3	3	4	4	4	4	PKL
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan OPT
29	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelatihan OPT
30	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelatihan OPT
31	4	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelatihan OPT
32	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Pelatihan OPT
33	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
37	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Pelatihan APH
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Pelatihan APH
39	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
40	4	4	3	3	3	4	3	3	4	Pembelian APH Padat
41	3	3	4	3	4	4	4	3	4	Pembelian Tricoderma
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Konsultasi
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Konsultasi
44	4	4	3	3	3	4	4	3	4	PKL
45	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan OPT
48	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Pelatihan OPT
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
51	4	4	3	3	4	3	3	3	4	Pelatihan APH
52	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
53	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Pelatihan APH
54	4	4	4	4	3	4	4	3	3	Pelatihan APH
55	4	4	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan APH
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
57	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Pelatihan APH
58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelatihan APH
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
60	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
61	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Pelatihan APH
62	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
63	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan APH
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan OPT
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan OPT

66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
68	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelatihan OPT
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
76	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
77	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Pelatihan OPT
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Konsultasi
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Konsultasi
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
82	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
84	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
85	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Pelatihan OPT
86	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan OPT
87	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Pelatihan OPT
88	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Pelatihan OPT
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pelatihan OPT
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Pelatihan OPT
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
96	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Pelatihan OPT
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Konsultasi
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Konsultasi
101	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Konsultasi
102	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Konsultasi
103	3	3	3	3	3	3	4	4	4	PKL
104	3	3	4	3	3	3	4	2	4	PKL
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PKL
106	4	3	3	3	3	4	4	3	4	PKL
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pembelian APH Padat
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pembelian APH Padat
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
111	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
112	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelatihan APH
113	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Pelatihan APH
114	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelatihan APH
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
116	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
118	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Konsultasi
119	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Konsultasi
120	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Pelatihan APH
121	3	3	3	4	3	3	4	2	4	Pelatihan APH
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
123	3	3	3	3	3	4	3	2	4	Pelatihan APH
124	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
125	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelatihan APH
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
127	3	4	3	3	4	3	4	3	4	Pelatihan APH
128	3	3	3	4	3	4	4	4	4	PKL
129	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
131	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
132	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
133	4	4	4	3	3	4	4	4	4	PKL
134	4	3	4	3	3	4	4	4	4	PKL
135	4	3	4	3	3	4	4	4	4	

136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
137	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan OPT
138	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelatihan OPT
139	3	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelatihan OPT
140	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Pelatihan OPT
141	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
146	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Pelatihan APH
147	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Pelatihan APH
148	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
149	4	4	3	3	3	4	3	3	4	Pembelian APH Padat
150	3	3	4	3	4	4	4	3	4	Pembelian Tricoderma
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Konsultasi
152	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Konsultasi
153	4	4	3	3	3	4	4	3	4	PKL
154	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
155	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
156	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan OPT
157	4	3	3	3	4	3	3	4	4	Pelatihan OPT
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
159	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
160	4	4	3	3	4	3	3	3	4	Pelatihan APH
161	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
162	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Pelatihan APH
163	4	4	4	4	3	4	4	3	3	Pelatihan APH
164	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Pelatihan APH
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
168	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Pelatihan APH
169	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelatihan APH
170	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
172	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Pelatihan APH
173	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
174	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan OPT
175	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelatihan OPT
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
178	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
180	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelatihan OPT
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
187	4	3	4	3	3	3	4	4	4	Pelatihan OPT
188	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Pelatihan OPT
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi
190	3	3	3	3	4	4	4	3	4	Konsultasi
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
193	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
195	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Pelatihan OPT
196	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
197	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Pelatihan OPT
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
199	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan OPT
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan OPT
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
203	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Pelatihan OPT
204	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pelatihan OPT
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan OPT
206	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Pelatihan OPT
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelatihan OPT
208	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Pelatihan OPT
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Konsultasi
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Konsultasi
114	4	4	3	3	3	3	3	4	4	Konsultasi
215	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Konsultasi

216	3	3	3	3	3	3	4	4	4	PKL
217	3	3	4	3	3	3	4	2	4	PKL
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PKL
219	4	3	3	3	3	4	4	3	4	PKL
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pembelian APH Padat
221	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pembelian APH Padat
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelatihan APH
224	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Pelatihan APH
225	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelatihan APH
226	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Pelatihan APH
227	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelatihan APH
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
229	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
231	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Konsultasi
132	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelatihan APH
233	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
234	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelatihan APH
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelatihan APH
236	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Konsultasi
232										
/Unsur	772	762	758	787	754	785	803	762	877	
NRR /										
Unsur	3,343	3,323	3,291	3,383	3,309	3,424	3,486	3,291	3,787	
NRR										
tertbg/	0,368	0,366	0,362	0,372	0,364	0,377	0,383	0,362	0,417	*)
unsur										3,370
IKM Unit pelayanan										**) 84,240

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
- per unsur

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN : 84,24

