

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I**



**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN BITUNG**  
Jl. TandurusaKec. AertembagaKota Bitung Prov. Sulawesi Utara  
Tahun 2023

## KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan perikanan, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun. SKM tersebut bertujuan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 54 tahun 2022 tentang Nama layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan perikanan, nama layanan yang ada pada Politeknik Kelautan dan Perikanan Bitung (Poltek KP Bitung) adalah Pelaksanaan Uji Profesi, Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Pelatihan Tingkat Dasar) dan Penggunaan Peralatan dan Mesin. Sedangkan produk layanannya adalah Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) dan Ahli Teknika Penangkapan Ikan (ATKAPIN) Tingkat I, II dan III, Ujian Upgrading SKK 30 Mil/ 60 Mil, *Basic Safety Training* (BST), BST-KLM, Revalidasi BST, Docking Kapal, serta penggunaan peralatan permesinan. Laporan ini dibuat untuk menilai penyelenggaraan pelayanan publik di Politeknik KP Bitung tahun 2023.

Semoga laporan ini dapat meningkatkan kinerja Politeknik KP Bitung secara umum dan menjadi dasar perbaikan di masa mendatang.

Bitung, 4 April 2023

Direktur,



Daniel H. Ndahawali, S.Pi.,M.Si

NIP. 19720717 200212 1 003

# DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>             | <b>ii</b> |
| DAFTAR ISI .....                        | iii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>          | <b>1</b>  |
| <b>1.1.</b> Latar Belakang .....        | 1         |
| <b>1.2.</b> Dasar Hukum .....           | 3         |
| <b>1.3.</b> Tujuan .....                | 4         |
| <b>1.4.</b> Manfaat .....               | 4         |
| <b>BAB II METODE PENGUKURAN .....</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1. Periode Survei .....               | 6         |
| 2.2. Metode Survei .....                | 6         |
| 2.3. Pelaksanaan Survei .....           | 6         |
| 2.4. Pengumpulan Data .....             | 8         |
| 2.5. Pengolahan dan Analisis Data ..... | 8         |
| 2.6. Penyusunan Laporan .....           | 8         |
| <b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>   | <b>9</b>  |
| 3.1. Hasil Pengukuran .....             | 9         |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>             | <b>11</b> |
| 4.1. Kesimpulan .....                   | 11        |
| 4.2. Saran .....                        | 11        |

**Lampiran**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Cikal bakal dari Politeknik KP Bitung adalah Sekolah Perikanan Laut (SPL) yang berdiri di Jalan Siswa Manado (sekarang Jl. Pramuka) pada tahun 1959 dibawah Jawatan Perikanan Laut Sulawesi Utara. Tahun 1962 sekolah ini berganti nama menjadi Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Manado. Pada tahun 1982 (SUPM) Manado berpindah lokasi dari Manado ke Bitung di Kelurahan Aertembaga Kota Bitung, sampai dengan tahun 2000 beberapa kali mengalami perubahan nama dari SUPM Manado menjadi SSP Negeri Bitung, kemudian menjadi sekolah ini berada dibawah pembinaan pendidikan baik administrasi maupun teknis Pendidikan Pusat Pembinaan Pendidikan Pertanian Badan Sumber Daya Manusia Pertanian Kementerian Pertanian.

Pada tahun 1995 pemerintah daerah Propinsi Sulawesi Utara dengan Surat Gubernur Nomor: 050/BAPPEDA/1995 tanggal, 25 Desember 1995, meminta kepada Menteri Pertanian Up. Direktorat Jenderal Perikanan untuk mendirikan Perguruan Tinggi Kedinasan Perikanan dalam bentuk Akademi atau program Diploma III, menindak aspirasi pemerintah Propinsi Sulawesi Utara diatas, maka kepala SSP Negeri Biung mengirim surat dengan Nomor: DL.210/38/III/1996 tanggal, 14 Maret 1996 mngusulkan kepada Gubernur Sulawesi Utara kiranya SSP Negeri Bitug dapat ditingkatkan menjadi Akademi Perikanan Bitung.

Melalui SK Mendikbud nomor 500076/MPK/PP/99 tanggal 5 September 1999; perihal Persetujuan Pendirian Akademi Perikanan bitung telah diterbitkan dan pada tahun akademik 1998/1999 Akademi Perikanan Bitung sudah melaksanakan penyelenggaraan pendidikan yang diresmikan langsung oleh Gubernur Sulawesi Utara Bapak E.E Mangindaan pada tanggal 2 September 1998. Selanjutnya diterbitkan Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54/Men/2002 tentang orgaisasi dan tata kerja Akademi Perikanan Bitung.

Akademi Perikanan Bitung adalah Perguruan Tinggi Perikanan yang dikelola oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Prikanan-Kementerian Kelautan dan Perikanan. Proses Pendidikan berbasis Vokasi dengan pendekatan pembelajaran system Teaching Factory yang dikemas dalam Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan (TPI) dengan dua Program Studi Teknologi Penangkapan Ikan dan Program Studi Mesin & Peralatan Perikanan.

Sebagai lembaga Pendidikan Vokasi penyelenggaraan pendidikan fokus pada peningkatan keterampilan. Dalam proses pendidikan taruna melaksanakan praktek secara langsung pada unit-unit atau instalasi yang ada di Akademi Perikanan Bitung seperti Bengkel Kapal Penangkapan Ikan, Bengkel Mesin, Workshop Pengolahan, Fishing Gear, Simulator Navigasi, Global Maritime Distress Safety System (GMDSS), Basic Safety Training (BST) maupun perusahaan perikanan yang bekerja sama dengan Akademi Perikanan Bitung.

Akademi Perikanan Bitung sebagai Perguruan Tinggi perikanan juga menyelenggarakan diklat keterampilan pelaut seperti Latihan Dasar Keselamatan bagi pelaut (Basic Safety Training) sesuai surat pengakuan (approval) dari Direktorat Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor : PH.34/1/19/DJPL.08 tanggal 15 Juli 2008, untuk penyelenggaraan pelatih keselamatan dasar (Basic Safety Training) bagi taruna Akademi Perikanan bitung dan masyarakat umum.

Dengan dikirimnya surat dari BPSDMKP ke Direktur Akademi Perikanan lingkup KKP tanggal 1 Desember 2010 perihal perubahan status Akademi menjadi Politeknik. Dilanjutkan dengan Surat Kepala BPSDMKP kepada Dirjen Dikti Kemendiknas tanggal 30 September 2011 perihal Usulan Perubahan Akademi Perikanan menjadi Politeknik Kelautan dan Perikanan serta Penambahan Program Studi Baru.

Setelah melewati berbagai prosedur, mekanisme, dan pertemuan pembahasan sesuai peraturan perundangan yang berlaku maka akhirnya pada tanggal 30 Desember 2013 diterbitkanlah Rekomendasi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor. 1297/MPK.E/KL/2013 tanggal 30 Desember 2013, tentang Persetujuan Pendirian Perubahan Bentuk Akademi Perikanan menjadi Politeknik dibawah KKP, dan pada tanggal 4 Juli 2014 dilakukan peresmian Politeknik KP di Sidoarjo. Politeknik KP Bitung telah membuka Program Studi Teknik pengolahan Produk Perikanan (TP3) dan membuka kesempatan bagi putra dan putri untuk melanjutkan pendidikannya di tempat ini.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara, sehingga pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah Pusat telah mengeluarkan

berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi pemerintah. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Undang Undang Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 75 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- f. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 54 tahun 2022 tentang Nama layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan perikanan.

### 1.3. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari Laporan Penyelenggaraan Pelayanan publik ini adalah sebagai pertanggungjawaban Politeknik KP Bitung kepada penerima layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Politeknik KP Bitung. Pertanggung jawaban ini merupakan wujud dilaksanakannya Visi dan Misi Politeknik KP Bitung.

Politeknik KP Bitung mempunyai Visi :

**“ Menciptakan Sumberdaya Manusia Kelautan dan Perikanan yang terampil dan ahli dibidang industri Kelautan dan Perikanan sampai tahun 2025 untuk mendukung pembangunan kemaritiman Indonesia”.**

Sedangkan Misi Politeknik Perikanan dan Kelautan Bitung adalah :

- 1) Menyelenggarakan Pendidikan Tinggi Vokasional berbasis kompetensi dengan pendekatan Teaching Factory dibidang industri kelautan dan perikanan bertaraf internasional sesuai konvensi Standards of Training Certification and Watchkeeping (STWC-F), Code of Conduct Responsibility Fisheries (CCRF), dan Undang-Undang yang berlaku;
- 2) Menyelenggarakan penelitian terapan, pengabdian pada masyarakat pesisir, dan kerjasama bidang kelautan dan perikanan serta kemaritiman;
- 3) Meningkatkan kualitas/kuantitas tenaga kependidikan bidang kelautan dan perikanan serta kemaritiman;
- 4) Mengembangkan strategi, sarana dan prasarana pembelajaran berstandar internasional;
- 5) Meningkatkan suasana pembelajaran yang kondusif, kreatif, inovatif, dan berkarakter;
- 6) Meningkatkan keindahan dan kebersihan kampus Politeknik KP Bitung;
- 7) Melaksanakan pengadministrasian dan mempertahankan manajemen mutu sesuai ketentuan perundangan yang berlaku

### 1.4. Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- c. Informasi data tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - d. Informasi data kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
  - e. Informasi gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
  - f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
  - g. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
  - h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan pelayanan terpadu Poltek KP Bitung.
  - i. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan terpadu Poltek KP Bitung.



## 2. METODE PENGUKURAN

### 2.1. Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Triwulan I yaitu bulan Januari s.d Maret 2023

### 2.2. Metode Survei

Metode survei dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada setiap pengguna layanan untuk selanjutnya akan disebut responden. Pada Triwulan I tahun 2023 jumlah responden yang ada sebanyak 76 orang sebagai pengguna layanan BST.

### 2.3. Pelaksanaan Survei

#### a. Pelaksana

Pelaksana survei adalah petugas layanan publik Politeknik KP Bitung. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuesioner.

Organisasi survei ini yaitu:

1. Penanggung Jawab : Direktur dan Wadir I, II, III
2. Ketua : Novie Wijaya, S.St.Pi., M.ST.Pi
3. Sekretaris : Ahmad Tubagus Tsani Risqi Aji, S.Tr.Pi
4. Anggota : Fitri Londo

#### b. Tahapan Survei

- 1) Menyusun instrument survei
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan survei
- 5) Mengolah data survei
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

#### c. Penyiapan Bahan

##### 1) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner dengan mengacu pada Permen PAN RB No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan

masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2) Bagian Dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Identitas Pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 3) Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, Apabila :

- a) Diberi nilai 1 (Tidak Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (Kurang Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (Sangat Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## d. Kriteria Responden

Kriteria responden adalah pengguna layanan Diklat BST di Unit Pelayanan Terpadu Poltek KP Bitung.

## e. Pengambilan Sampling

Responden dipilih secara acak dengan cara *simple random sampling*.

#### 2.4. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuisisioner terstruktur. Sebanyak 76 responden telah bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan April 2023.

#### 2.5. Pengolahan dan Analisis Data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### 2.6. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan tentang perkembangan Unit Pelayanan Terpadu Poltek KP Bitung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### 3. HASIL PENGUKURAN

#### 3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,41 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31– 100,00.

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur dari unit pelayanan

| No. | Unsur Pelayanan                         | Nilai Unsur Pelayanan | Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat | Mutu Layanan |
|-----|---|-----------------------|----------------------------------|--------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 3,50                  | 87,50                            | Sangat Baik  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,39                  | 84,87                            | Sangat Baik  |
| 3.  | Waktu Penyelesaian                      | 3,34                  | 83,55                            | Sangat Baik  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                            | 3,92                  | 98,03                            | Sangat Baik  |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,39                  | 84,87                            | Sangat Baik  |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 3,53                  | 88,16                            | Sangat Baik  |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3,50                  | 87,50                            | Sangat Baik  |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,45                  | 86,18                            | Sangat Baik  |
| 9   | Sarana dan Prasarana                    | 3,80                  | 95,07                            | Sangat Baik  |

Berdasarkan Tabel 1 mutu layanan masing-masing unsur (9 unsur) penilaian mendapat kategori sangat baik. Namun sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, maka hasil tersebut masih dapat ditingkatkan.

## **4. PENUTUP**

### 4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat disampaikan yaitu:

- a. Seluruh unsur penilaian mendapatkan nilai kategori Sangat Baik.
- b. Salah satu faktor penyebab penilaian sangat baik tersebut dikarenakan mulai efektifnya pelayanan karena mulai kondusifnya situasi pandemi Covid-19 serta adanya penerapan inovasi layanan publik yang ada di Poltek KP Bitung dengan system pendaftaran online dengan website PIONS.
- c. Meskipun penilaian sangat baik, namun terdapat penurunan nilai, hal ini disebabkan karena kurangnya personal yang bertugas di Pelayanan Publik, sehingga beberapa tugas tidak bisa dilaksanakan secara maksimal.

### 4.2. Saran

Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diperoleh Politeknik KP Bitung pada Triwulan I tahun 2023 sudah sangat baik, namun peningkatan tetap harus dilakukan guna menambah kepuasan pengguna layanan. Dan untuk personil agar dapat ditambah serta beberapa sarana dan prasarana untuk lebih di tingkatkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

## Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan : Politeknik KP Bitung

Alamat : Jl. Tandurusa Kotak Pos 12/Btg Kota Bitung

| Nomor Urut Responden | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1                    | 3                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 2                    | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 3                    | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                    | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 5                    | 3                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6                    | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7                    | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8                    | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9                    | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 10                   | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13                   | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14                   | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 15                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 16                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 17                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 18                   | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 19                   | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 20                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 21                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 22                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23                   | 4                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 24                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 25                   | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 27                   | 4                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 28                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 29                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 30                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31                   | 4                         | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 32                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 33                   | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|  |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Jumlah Nilai Per Unsur   | 266          | 258   | 254   | 298   | 258   | 268   | 266   | 262   | 289   |
| Jumlah kuesioner terisi  | 76           | 76    | 76    | 76    | 76    | 76    | 76    | 76    | 76    |
| NRR Per Unsur =<br>Jml Nilai per unsur : Jml Kuesioner yang terisi | 3.50         | 3.39  | 3.34  | 3.92  | 3.39  | 3.53  | 3.50  | 3.45  | 3.80  |
| *) NRR Tertimbang per unsur = NRR per Unsur x 25                   | 87.50        | 84.87 | 83.55 | 98.03 | 84.87 | 88.16 | 87.50 | 86.18 | 95.07 |
| Nilai Indeks   | <b>3.54</b>  |       |       |       |       |       |       |       |       |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>  | <b>88,41</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |