

LAPORAN

2019

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) POLITEKNIK
PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN
SEMESTER II TAHUN 2019**



**BADAN PENYULUHAN
DAN PENGEMBANGAN SDM
PERTANIAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan periode semester pertama tahun 2019. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara online pada alamat <http://ikm.pertanian.go.id/admin/login>.

Sebagai instansi pemerintah di bidang pendidikan Polbangtan Medan akan terus memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanannya dimana pengguna layanan terbesar adalah mahasiswa. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Polbangtan Medan yang telah dilaksanakan sebelumnya baik dari segi pelayanan pendidikan maupun pelayanan umum.

Demikian Laporan IKM Polbangtan Medan Semester kedua tahun 2019 ini kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Direktur



Ir. Yuliana Kansrini, M.Si
NIP. 196607081996022001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
BAB II	
Pengumpulan dan Pengolahan Data	4
BAB III	
Hasil dan Pembahasan	8
BAB IV	
Penutup	10
Lampiran	

DAFTAR TABEL dan GAMBAR

	Halaman
Indeks Per Unsur Pelayanan	5
Gambar Grafik Penilaian Setiap Unsur	6
Gambar IKM Polbangtan Medan	6
Gambar Grafik Responden vs Nilai IKM	7
Gambar Statistik Mutu	7
Gambar Pembangunan asrama mahasiswa	8

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Politeknik Pembangunan Pertanian (Polbangtan) Medan adalah unit pelayanan teknis Kementerian Pertanian yang bergerak di bidang pendidikan dan memiliki tiga pondasi utama pelayanan yaitu : pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Secara umum pengguna pelayanan Polbangtan Medan terdiri atas mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan penelitian, serta petani/keompok tani sebagai pengguna layanan pengabdian masyarakat.

Polbangtan Medan sebagai salah satu instansi pemerintahan merasa perlu untuk terus meningkatkan pelayanan, mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara umum dan pengguna pelayanan langsung secara khusus. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Adapun dasar hukum pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974** tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55), tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 304 *junto* Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893)
2. **Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003** tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Undang Nomor 14 Tahun 2008; Tentang Keterbukaan Informasi Publik

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45/Permentan/OT.140/08/2015 tanggal 3 Agustus 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 25/Permentan/OT.020/5/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Polbangtan

Merujuk pada dasar hukum di atas maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah kabupaten/kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

I.2 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari IKM ini adalah instrumen yang digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan sebagai berikut :

- a. untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan
- b. untuk mengetahui kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala

- c. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

I.2.1 Pengertian Umum

Dalam Laporan Pedoman ini yang dimaksud dengan:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik secara umum
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/D dan BHMN
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang per orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan

I.3 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai:

1. Pencapaian kinerja Polbangtan Medan sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna;

3. Tumbuhnya kreatifitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Polbangtan Medan;
- e. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah

BAB II

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat semester kedua ini melibatkan mahasiswa-mahasiswi Polbangtan Medan Tingkat I dan III pada pelayanan penerimaan peserta didik baru dan pelayanan pendidikan dan pelayanan pengabdian masyarakat oleh peserta publik hearing yang diselenggarakan oleh Polbangtan Medan..

II.2 Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dari responden dilakukan pada minggu ketiga dan keempat bulan Oktober 2019 melalui alamat <http://ikm.pertanian.go.id>. Pada jenis layanan pengabdian masyarakat masih menyebarkan kuesioner dalam bentuk *print out* dan kemudian data yang diterima dimasukkan oleh admin IKM Polbangtan Medan ke dalam alamat IKM online.

II.3 Pengolahan Data

Pengolahan data responden baik dari segi pelayanan pendidikan maupun pengabdian masyarakat disajikan dalam bentuk grafik yang didapatkan langsung dari aplikasi IKM online dan di lampirkan pada laporan ini.

II.4 Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian yaitu 217 orang sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 bahwa jumlah populasi 500 orang sampel yang diambil sebanyak 217 orang. Responden yang mengisi kuesioner berstatus sebagai mahasiswa/i Polbangtan Medan Program Studi Penyuluhan Perkebunan Presisi dan Teknologi Produksi Tanaman Perkebunan tingkat I dan III.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Hasil

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	83
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	79
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	75
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	97
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan	82
U6	Kompetensi pelaksana/kemampuan petugas dalam pelayanan	82
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	83
U8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	94
U9	Kualitas sarana dan prasarana	73

Tabel 1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai rata-rata setiap unsur dibahas pada pembahasan berikut ini.

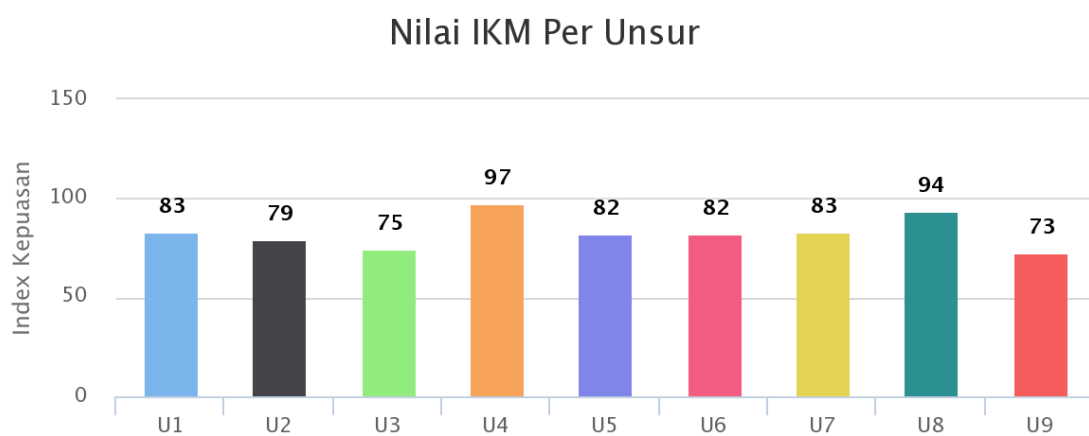
III.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari survei yang dilakukan maka nilai tertinggi adalah pada unsur “Biaya/Tarif” yaitu 97, hal ini dikarenakan, saat menempuh pendidikan di Polbangtan Medan mahasiswa tidak dipungut biaya dan Pengabdian masyarakat dilaksanakan tanpa membebankan biaya kepada masyarakat. Unsur yang terendah adalah Kualitas Sarana dan Prasarana yang memiliki poin yaitu 73, tetapi jika dibandingkan dengan indeks kepuasan masyarakat pada semester I unsur ini mengalami peningkatan dari poin 70 ke 73. Unsur yang mengalami penurunan yaitu kemudahan prosedur pelayanan yaitu 81 ke 79, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi SOP penanganan pengaduan masalah asrama yang telah disusun.

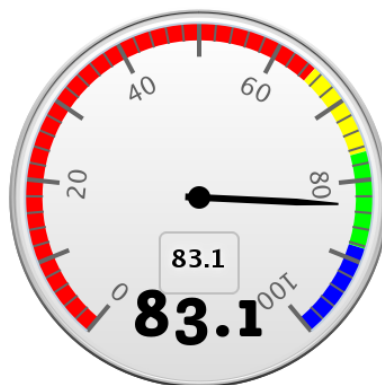
Hal ini dikarenakan kualitas sarana dan prasarana di Polbangtan Medan belum memadai terutama dalam pemenuhan air bersih dan kecepatan waktu dalam menanggapi keluhan mahasiswa masih belum tepat waktu. Sarana dan Prasarana di Polbangtan Medan masih

dalam proses perbaikan dan penataan, sehingga kualitas yang dihasilkan masih jauh dari standart yang diharapkan. Selanjutnya jumlah SDM yang menangani asrama juga sangat terbatas sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal.

Nilai akhir dari pengolahan data (sesuai dengan hasil survei online) didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat-IKM Polbangtan Medan pada semester kedua tahun 2019 ini adalah **83.10** yang dikonversikan menjadi nilai **Baik (B)**. Nilai ini menunjukkan peningkatan dibandingkan pada semester I tahun 2019 yaitu 82.90. Tabel pengkonversian nilai pelayanan dan grafik nilai setiap unsur pelayanan dapat dilihat di bawah ini :



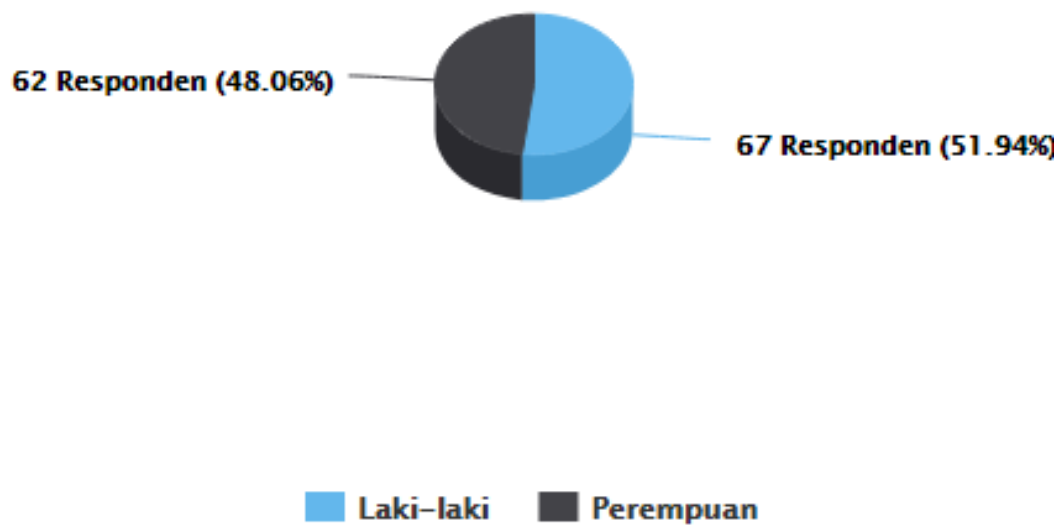
Gambar 1. Grafik Penilaian Setiap Unsur



Gambar 2. IKM Polbangtan Medan



Gambar 4. Statistik Mutu



Gambar 5. Grafik perbandingan jenis kelamin responden

III.3 Tindak Lanjut Permasalahan

Berdasarkan pembahasan di atas maka didapatkan bahwa nilai terendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana yaitu di bawah 75, sedangkan untuk unsur Hal ini berkaitan erat dengan pemenuhan air bersih di asrama dan ketepatan waktu dalam menangani permasalahan sarana dan prasarana. Polbangtan Medan selaku pemberi pelayanan menindaklanjuti permasalahan dengan cara melakukan penambahan fasilitas asrama yang pada saat ini telah memasuki tahap pembuatan asrama.



Gambar 5. Pembangunan asrama

BAB IV

PENUTUP

Dengan ditetapkan Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan, khususnya pelayanan sarana dan prasarana pendidikan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa/i dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan Semester Kedua Tahun 2019. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi pegawai Polbangtan Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada mahasiswa maupun masyarakat pengguna layanan Polbangtan Medan.

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Cindy Azzahrah Sagala	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Riskiadi	20	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	4	3	4	3	2
3	Ezra	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	FARIQ ABIYU	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	Ahmad Agus Zasili	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Miranda Ari Mude	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	2	4
7	WITRA AUDRIA WINATA	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	Muhammad Mukhlis Jaya Sumarta	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Fadhly Dzil Ikram	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	3
10	Sinar paini	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	4
11	Ningsih Muthmainnah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	4	3	3
12	Dandi mulioni	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	4
13	FADIL ILHAM SIREGAR	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Dandi muliono	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	4
15	Handhy pramudea	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	Salsabila	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	Ratmi Tringani Bangun	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	Fadillah Nur Utami	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	4
19	Putri Ramadani Wahyu	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	4	3
20	NURHAISYAH JAMIL SIHOTANG	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
21	Anri Peniel Angkat	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	3
22	Saila rahmah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Astri Jayanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	2	4	3	3
24	SELAMAT GINTING	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Elfrida harder	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	FITRIA HASANAH	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	3	4	4	3
27	Desi Rahmadani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	SURIANI NAIBAH	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Syikal Fradamar Fau	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
30	Yulia Devi Sari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	Suri jerniawan zai	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32	Sylvina syafitri	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	4	3
33	NADIAH MAWADDAH NASUTION	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	4	4

34	Wulan Dari Yunaidi	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Dina Rotua siagian	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	4	3	4
36	Bagus Arif Prabowo	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
37	Wahyu Fikriansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	3	4	2	4	3	3
38	TRIYA DINATA	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	2
39	Ahmad Alwi Yusril	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	4
40	Fadhilah Az Zahra	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
41	Torang R.Silaban	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
42	Muhammad Rifki	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Ibrahim husin el islamy	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	4	4	3	3	1	3	3
44	Novi Kristina Silalahi	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
45	Siti Trisnani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	3	4
46	Ardian tinendung	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	3	3
47	Indah febrianty	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	4	4	4
48	Satya Ahmad husaini	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	2	4	3	3
49	Oktarianda	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	3	3	3
50	Dwi Anggraini Kusuma	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	3
51	Syaini syukur	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	2
52	DONI SETIAWAN	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
53	CRISTONI SIAHAAN	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Fadli Gustian	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
55	Anggi Sukma Rauli	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	4
56	M.Ilpun purnomo	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	3	4	4	3
57	AHMAD ZAILANI SITORUS	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	3	4	3	3
58	Yuda pranata	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
59	Rahmad rianto	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	Sales Monika Simanjuntak	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	Imam Hidayh NST	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	3	4
62	CLARAYANTI TONDANG	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Nanda frisca amalia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	MHD.ALWI PASARIBU	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Sakinah Siregar	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Paulus Martin	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Raffles Tarihoran	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	4	4	2
68	M Khairul Ihsan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	2	3	3	3	3	2	4	3	3
69	Sari ramadani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	3
70	Kalsum Febrianti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	Irma Laota Andry Abe	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Elfrida harder	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3

73 Mita Indriani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	3	3
74 Mei sayangi zega	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
75 MHD SYADRI PULUNGAN	20	Laki-laki	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	4
76 Friska Sonia Hia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	4	4	2
77 M. Azizul	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
78 Elya	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	2
79 DELIA HARTATI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
80 Ilman Hakim	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81 Azzahra dilla rindayu	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	3	4
82 arfik putra zega	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	2
83 Cahyo	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	3	4	3	2
84 Seri rejeki	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
85 ROISAH SIMBOLON	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	4	3	3	3	4	3

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat B: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki	18	17	8
Perempuan	27	14	1

Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat B: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	41	30	8
21-30 Tahun	4	1	1
31-40 Tahun	0	0	0
41-50 Tahun	0	0	0
Diatas 51 Tahun	0	0	0

Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat B: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	0	0	0
Pegawai Swasta	0	0	1
Wiraswasta/Usahawan	0	0	0
Pelajar/Mahasiswa	45	31	8
Lainnya	0	0	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat B: B (Baik)	C (Kurang Baik D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	0	0	0
SLTP	1	0	0
SLTA	44	31	7
D1 - D2 - D3	0	0	1

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Fadhillah Az Zahra	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	Fajar liansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	1	3	3	2	2	2	3	3
3	Tahlia Sarah Lois Marpaung	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	Zahra Nur Laila	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3

Survey Kepuasan Mass

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Masda Kurniati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
2	Cindy Azzahrah Sagala	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
3	Dimas Angga prabudi	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
4	Windy Angraini	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
5	IPO ALEXSANDER SIMARMATA	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
6	Agus Salim	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
7	FAISAL ALI	20	Laki-laki	SLTA	Lainnya
8	Adryan dwi ikhwana	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
9	Mhd Al Hafis Nur	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
10	ARI ARDIANSYAH	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
11	Muhammad Yusuf	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
12	Ainnuridha fitrihani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
13	M Nasruddinjalil	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
14	KHAIRUDDIN	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
15	Ila magfira	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
16	Mhd Aldy Ardiansyah	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
17	Sari ramadani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
18	Apdania riska	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
19	Dwi Angraini Kusuma	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
20	WIDYA WAHYUNI SIPAYUNG	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
21	arifk putra zega	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
22	Desi Rahmadani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
23	Riri fatya	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
24	FITRIA HASANAH	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
25	Bintang Silaban	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
26	WAHYUNI SIAHAAN	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
27	Siti Trisnani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
28	Anggi Sukma Rauli	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
29	DELIA HARTATI	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
30	Hasanuddin	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
31	M.Erfan wardana	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
32	MUHAMMAD FARIZA	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
33	MUHAMMAD RAMADHAN	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa

Pengolahan Data Kuisioner

No	Nama Responden
1	Fadhililah Az Zahra
2	Fajar Iiansyah
3	Tahlia Sarah Lois Marpaung
4	Zahra Nur Laila