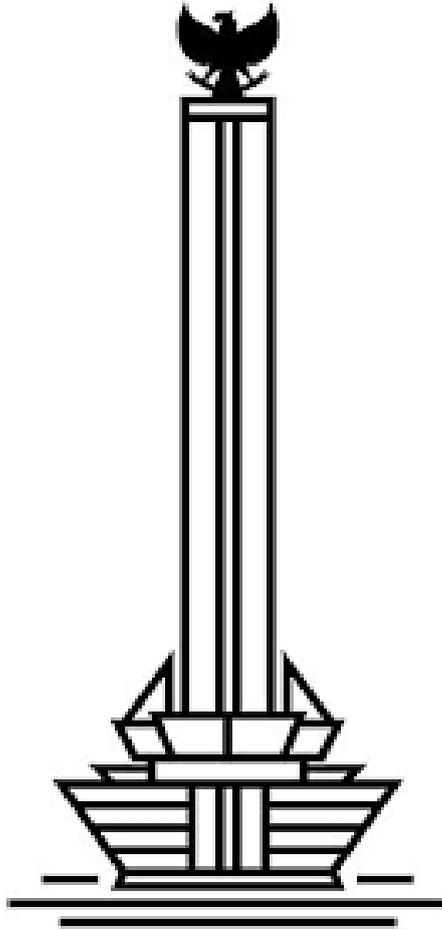


LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PELAYANAN
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR



DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat	2
C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat	3
D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat	4
E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat	5
BAB II ANALISIS	6
BAB III PENUTUP	7
A. Kesimpulan	8
B. Saran	8
LAMPIRAN	

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan Dinas Perhubungan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit/bidang maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tidak lupa pula kami ucapkan terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2019 ini.

Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi / rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat 2019 ke depannya.

Pangkalan Bun, Oktober 2019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat Melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat penetapan kebijakan teknik operasional, pembinaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelayanan manajemen lalu-lintas. Sehingga Dinas Perhubungan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka arah capaian itu juga mengharapka adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani.

Mutu pelayanan Dinas Perhubungan dapat dilihat berdasarkan Fungsinya dan Dinamika 5 Citra Perhubungan yang tertanam pada individu personalisasinya dari setiap aspek penting itu yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dibidang perhubungan.
2. Pelaksanaan pembinaan operasional dibidang perhubungan.
3. Pengendalian dan pengawasan teknis dibidang perhubungan
4. Pemberian bimbingan teknis dibidang perhubungan
5. Pemberian ijin dan pelaksanaan pelayanan umum
6. Pelaksanaan Rumah Tangga dan Tata Usaha Dinas Perhubungan.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

B. TUJUAN

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan Perhubungan yang lebih baik di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan berbasis mutu pelayanan, informatif, dan kooperatif kepada Masyarakat serta sesuai dengan visi, misi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat ini adalah :

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan di Bidang Perhubungan yang memuaskan.
3. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan.

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu:

1. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat lebih baik lagi.
2. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan pada bidang perhubungan memuaskan sehingga dapat terwujud.
3. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan
4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat lebih baik lagi.
5. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.

C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat ini dilaksanakan pada UPT PKB (Pengujian Kendaraan Bermotor)

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Permenpan 14 Tahun 2017, meliputi unsur persyaratan, system-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Instrumen yang akan digunakan

disediakan oleh Tim Survei Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat dan menjadi evaluasi.

2. Karakteristik Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari Masyarakat, yang mengikuti uji KIR, Jumlah sampel responden adalah 100 responden dari populasi 10 bulan di Dinas Perhubungan sekarang dari bulan Januari sampai oktober 2019 yang disesuaikan dengan tabel teknik sampling *Krecji & Morgan*. Karakteristik responden yang diambil, yaitu berdasarkan jam kunjungan, pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin responden.

D. TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Susunan tim pengumpulan dan pengolahan data survey kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Tabel 1.1 Susunan Tim Pengumpul dan Pengolah data

N O	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.		Pengarah	Sekretaris
2.		Pengarah	Staff Bina Mutu Pelayanan
3.		Surveyor	Staff PKB
4.		Surveyor	Staff Bina Mutu Pelayanan
5.		Entry Data	Staff Bina Mutu Pelayanan

E. JADWAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Lokasi dan pengumpulan data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu berada di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat Unit Pengujian Kendaraan Bermotor, dari 02 Januari s.d 30 Oktober. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan
kabupaten Kotawaringin Barat

Tabel 1.2 Jadwal Pengumpul dan Pengolah data

Waktu	Kegiatan Keterangan
02 Januari s.d 25 Oktober	Pengumpulan Data
25 Juni	Pengentrian Data
25 Juli	Pengolahan Data
25 Juli	Analisis Data
28 Juli	Pembuatan Laporan
28 Juli	Konsultasi Laporan
31 Agustus	Penyerahan Laporan

BAB II ANALISA DATA

Analisa Data diberikan untuk mengetahui hasil dari pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat dan untuk keperluan survei. Adapun hasil pengukuran dari kuisisionernya itu sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran Kuesioner di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat

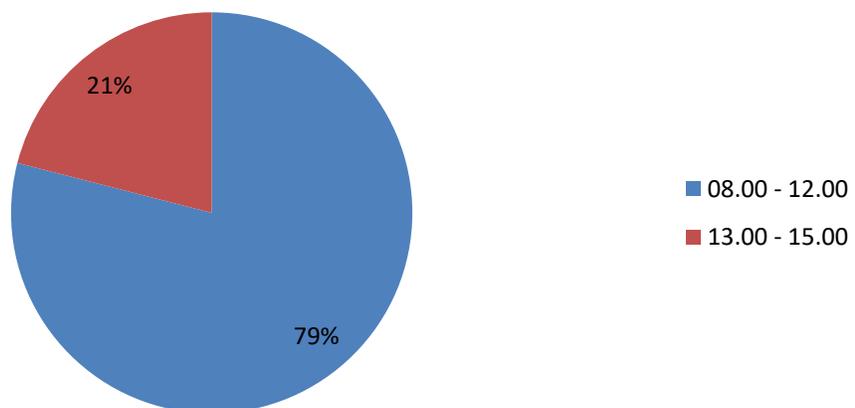
Tabel 2.1 Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari – Oktober 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00 -12.00	13.00 – 15.00	
1	Dinas Perhubungan	79	21	100
Jumlah		79	21	100

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada saat jam 08.00 – 12.00 sebanyak (79 %) koresponden, sedangkan pada Siang hari pada jam. 13.00 – 17.00 sebanyak (21 %) koresponden hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif di Dinas Perhubungan adalah pada Pagi hari.

Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan



Grafik distribusi frekuensi berdasarkan jam kunjungan

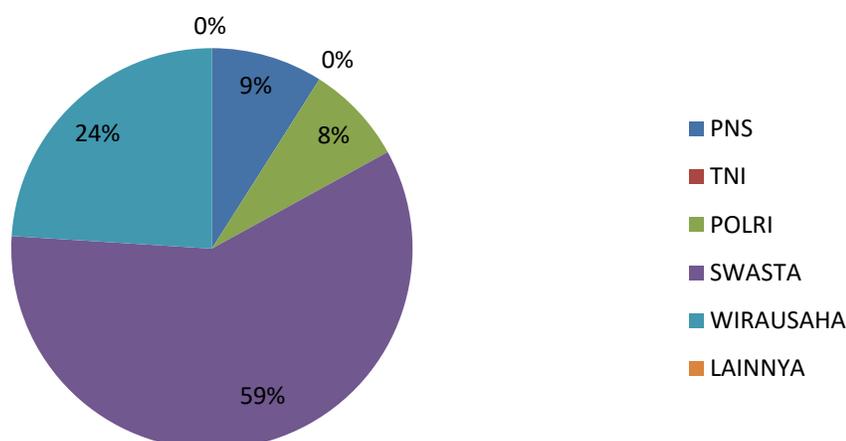
Tabel 2.2 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari – Oktober 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No	Unit Kerja	Pekerjaan					Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUSAHA	
1	Dinas Perhubungan	9	0	8	59	24	0
Jumlah		9	0	8	59	24	0

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta sebanyak (59%) koresponden bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, Wiraswasta, dan Lainnya.

Profil Responden berdasarkan Pekerjaan



Grafik distribusi frekuensi berdasarkan Pekerjaan

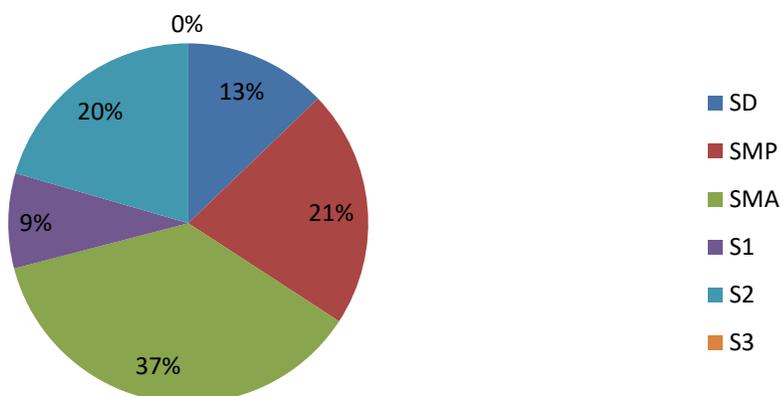
Tabel 2.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari – Oktober 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	
1	Dinas Perhubungan	15	25	43	10	7	0	100
Jumlah		15	25	43	10	7	0	100

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada SMA (43 %) menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat masih berada di level menengah kebawah

Profil Responden berdasarkan Pendidikan



Grafik distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan

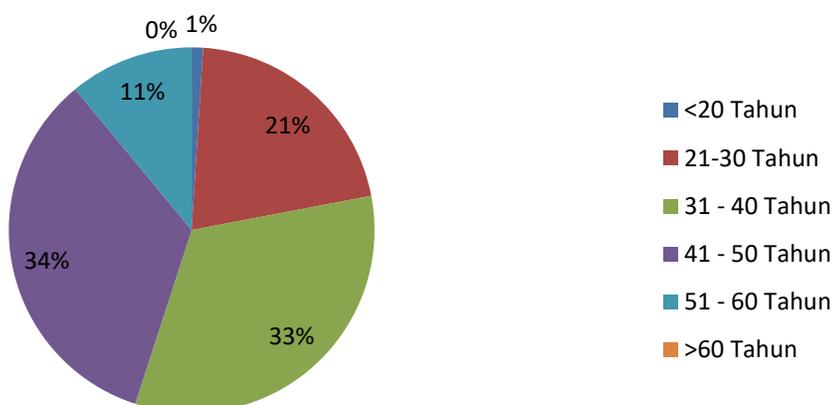
Tabel 2.4 Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari – Oktober 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		< 20 Th	20-30 Th	31-40 Th	41-50 Th	51-60 Th	>60 Th	
1	Dinas Perhubungan	1	21	33	34	11	0	100
Jumlah		1	21	33	34	11	0	100

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden terbanyak adalah pada usia 41-50 Tahun (34,0 %) bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Profil Responden berdasarkan Usia



Grafik distribusi frekuensi berdasarkan Usia

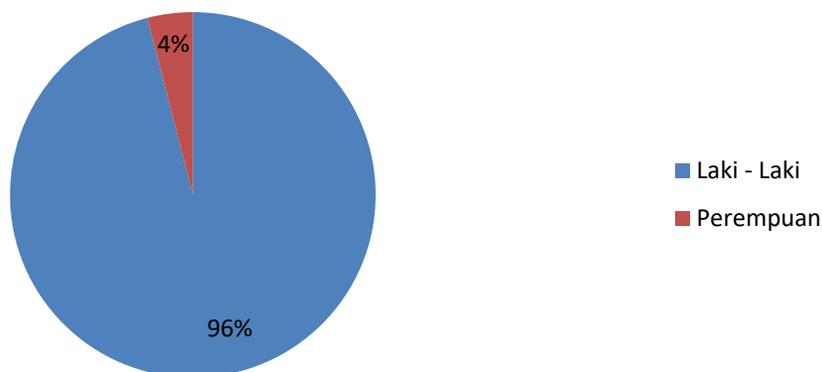
Tabel 2.5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari – Oktober 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No	Unit Kerja	Pendidikan		Total
		Laki - Laki	Perempuan	
1	Dinas Perhubungan	96	4	100
Jumlah		96	4	100

Berdasarkan tabel diatas, Jenis Kelamin responden terbanyak adalah pada Laki-laki (96%) menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan tingkat layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik distribusi frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin

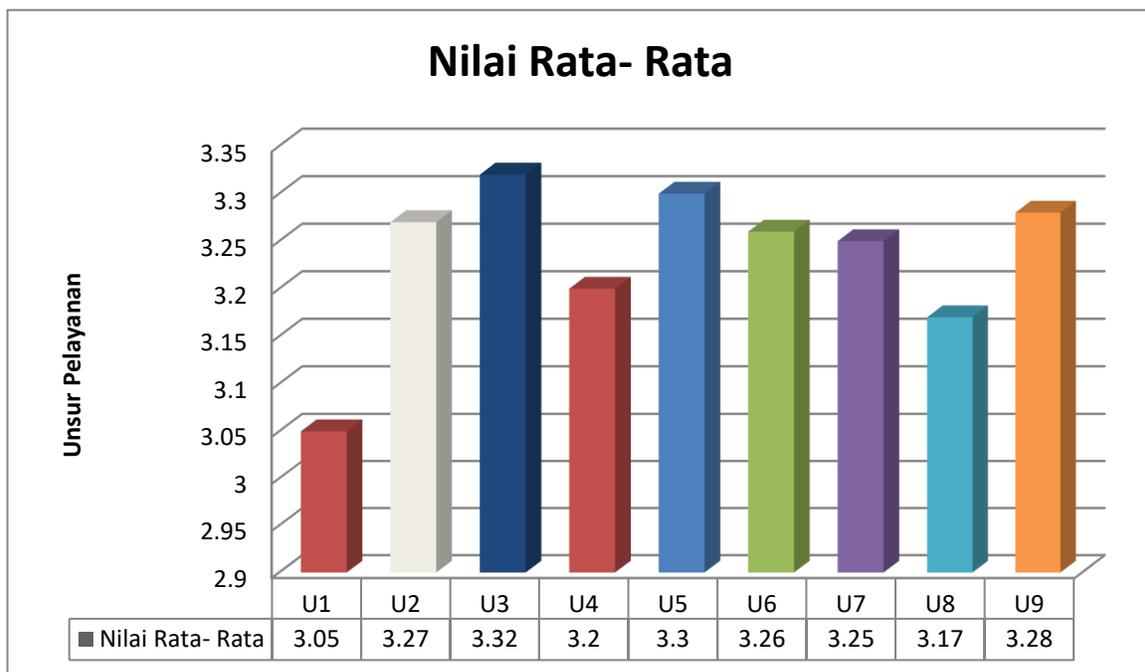
Tabel 2.6 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kode Unit Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Kesesuaian Persyaratan	3,05	U1	77.78 – 88,89	BAIK Rata-Rata Nilai IKM = 81,11
2	Prosedur Pelayanan	3,27	U2	77.78 – 88,89	
3	Waktu Pelayanan	3,32	U3	77.78 – 88,89	
4	Biaya/Tarif	3,20	U4	77.78 – 88,89	
5	Produk Pelayanan	3,30	U5	77.78 – 88,89	
6	Kompetensi Petugas	3,36	U6	77.78 – 88,89	
7	Prilaku Petugas	3,25	U7	77.78 – 88,89	
8	Kualitas Sarana Prasarana	3,17	U8	77.78 – 88,89	
9	Penanganan Pengaduan	3,28	U9	77.78 – 88,89	

Sumber : Hasil Survey Bulan Januari s/d Oktober 2019 Dinas Perhubungan Kab. Kotawarngin Barat

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat untuk Tahun 2019 sudah dikatakan Baik. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada nilai SKM **81,11** sehingga mutu pelayanan di Dinas Perhubungan Kotawaringin Barat dinyatakan **B** atau kinerja pelayanan unit sudah **BAIK**.

Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Tahun 2019



BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Oktober maka hasil yang didapat adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat dinyatakan **BAIK**. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survey kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan public tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan B, masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh responden. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Kotawaringin Barat. Perbaikan yang diharapkan masyarakat terdapat pada sub bab yaitu tindak lanjut perbaikan seperti dibawah ini.

B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tetap selalu mempertahankan kualitas SDM Dinas Perhubungan
- 2) Memperbaiki management dari segi administrasi dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada bagian UPT.
- 3) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan, prosedur pelayanan, serta management, terutama pada bagian administrasi.
- 4) Penambahan fasilitas pendukung berupa kursi tunggu, pendingin ruangan, jam dinding diruang tunggu, fasilitas hiburan berupa TV dan perpustakaan, tempat sampah, koperasi untuk ATK, mushola beserta tempat wudhu yang baik secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Dinas Perhubungan.

Lampiran I

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TBARAT

TAHUN 2018

Tabel: Kinerja Pelayanan Periode Januari-Juni 2018

Unit: Dinas Perhubungan

No	Responden	Sample	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Responden 001	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	3,67	91,67
2	Responden 002	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	3,67	91,67
3	Responden 003	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	3,22	80,56
4	Responden 004	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29	3,56	88,89
5	Responden 005	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
6	Responden 006	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
7	Responden 007	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
8	Responden 008	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
9	Responden 009	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
10	Responden 010	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
11	Responden 011	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
12	Responden 012	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
13	Responden 013	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
14	Responden 014	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
15	Responden 015	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
16	Responden 016	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33	3,67	91,67
17	Responden 017	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3,11	77,78
18	Responden 018	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
19	Responden 019	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	3,22	80,56
20	Responden 020	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
21	Responden 021	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
22	Responden 022	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	3,67	91,67
23	Responden 023	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30	3,33	83,33
24	Responden 024	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	3,33	83,33
25	Responden 025	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
26	Responden 026	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30	3,22	80,56
27	Responden 027	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	3,67	91,67
28	Responden 028	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	31	3,33	83,33
29	Responden 029	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	3,11	77,78
30	Responden 030	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	3,11	77,78
31	Responden 031	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32	3,67	91,67
32	Responden 032	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32	3,67	91,67
33	Responden 033	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,22	80,56

34	Responden 034	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	3,56	88,89
35	Responden 035	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3,11	77,78
36	Responden 036	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	3,56	88,89
37	Responden 037	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30	3,22	80,56
38	Responden 038	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32	3,67	91,67
39	Responden 039	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,11	77,78
40	Responden 040	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,11	77,78
41	Responden 041	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89	72,22
42	Responden 042	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
43	Responden 043	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	26	3,11	77,78
44	Responden 044	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	26	3,11	77,78
45	Responden 045	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	26	3,11	77,78
46	Responden 046	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	75
47	Responden 047	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,22	80,56
48	Responden 048	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31	3,56	88,89
49	Responden 049	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,22	80,56
50	Responden 050	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32	3,67	91,67
51	Responden 051	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3,11	77,78
52	Responden 052	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3,11	77,78
53	Responden 053	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3,11	77,78
54	Responden 054	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	75
55	Responden 055	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89	72,22
56	Responden 056	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3,11	77,78
57	Responden 057	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,89	97,22
58	Responden 058	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,22	80,56
59	Responden 059	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,22	80,56
60	Responden 060	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,11	77,78
61	Responden 061	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,78	94,44
62	Responden 062	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,22	80,56
63	Responden 063	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3,44	86,11
64	Responden 064	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,11	77,78
65	Responden 065	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,67	91,67
66	Responden 066	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,22	80,56
67	Responden 067	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,33	83,33
68	Responden 068	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	3,44	86,11
69	Responden 069	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	3,56	88,89
70	Responden 070	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,11	77,78
71	Responden 071	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32	3,67	91,67
72	Responden 072	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
73	Responden 073	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27	3,11	77,78
74	Responden 074	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3	75
75	Responden 075	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31	3,56	88,89
76	Responden 076	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3,33	83,33
77	Responden 077	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30	3,11	77,78

78	Responden 078	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30	3,22	80,56
79	Responden 079	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31	3,22	80,56
80	Responden 080	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31	3,22	80,56
81	Responden 081	1	3	3	2	4	4	4	3	3	3	29	3	75
82	Responden 082	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3,22	80,56
83	Responden 083	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3,11	77,78
84	Responden 084	1	3	3	2	4	4	4	3	2	3	28	2,89	72,22
85	Responden 085	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3,11	77,78
86	Responden 086	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3	75
87	Responden 087	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
88	Responden 088	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	3	75
89	Responden 089	1	3	3	3	4	4	3	4	2	4	30	3	75
90	Responden 090	1	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30	3	75
91	Responden 091	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	3,11	77,78
92	Responden 092	1	3	3	4	4	3	3	4	2	2	28	2,78	69,44
93	Responden 093	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29	2,89	72,22
94	Responden 094	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33	3,56	88,89
95	Responden 095	1	2	2	4	4	3	3	4	3	3	28	3	75
96	Responden 096	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30	3	75
97	Responden 097	1	3	4	4	3	3	4	3	3	2	29	3	75
98	Responden 098	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	3,22	80,56
99	Responden 099	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30	3	75
100	Responden 100	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,11	77,78
JUMLAH		100	305	327	332	320	330	336	325	317	328	2920	324,44	
NRR			3,05	3,27	3,32	3,2	3,3	3,36	3,25	3,17	3,28	29,2	29,2	
NRRT			0,34	0,36	0,37	0,36	0,37	0,37	0,36	0,35	0,36	3,24	3,24	
IKM			BAIK											81,11

Lampiran II

Pengisian, Penyerahan dan Pengumpulan Lembar Kusioner yang di serahkan oleh Pengguna layanan KIR di PKB Dishub Kab. Kotawaringin Barat



