

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN, DAN OLARAGA

KABUPATEN BANGKA

SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan melalui link <https://bit.ly/SKMDindikpora2025> kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja masing-masing secara *online*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di *Google Form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka dalam kurun waktu 1 semester adalah sebanyak 1.350 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 300 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 300 orang responden.

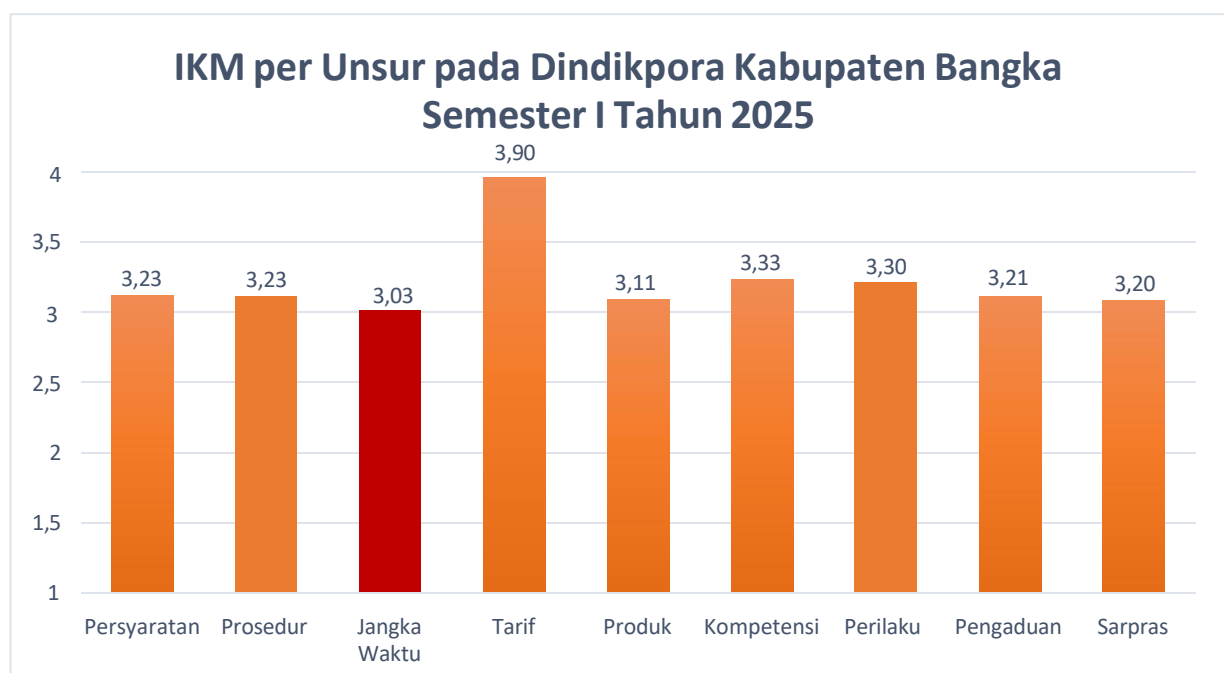
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,23	3,03	3,90	3,11	3,33	3,30	3,21	3,20
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,04 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,03. Selanjutnya kesesuaian pelayanan yang mendapatkan nilai 3,11 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, dan kompetensi pelaksana serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33 dan 3,30.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan sapaan yang ramah”.
- “Meningkatkan kedisiplinan jam kerja”.
- “Menyediakan layanan berbasis elektronik melalui media digital seperti internet, aplikasi, atau platform online.”.

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

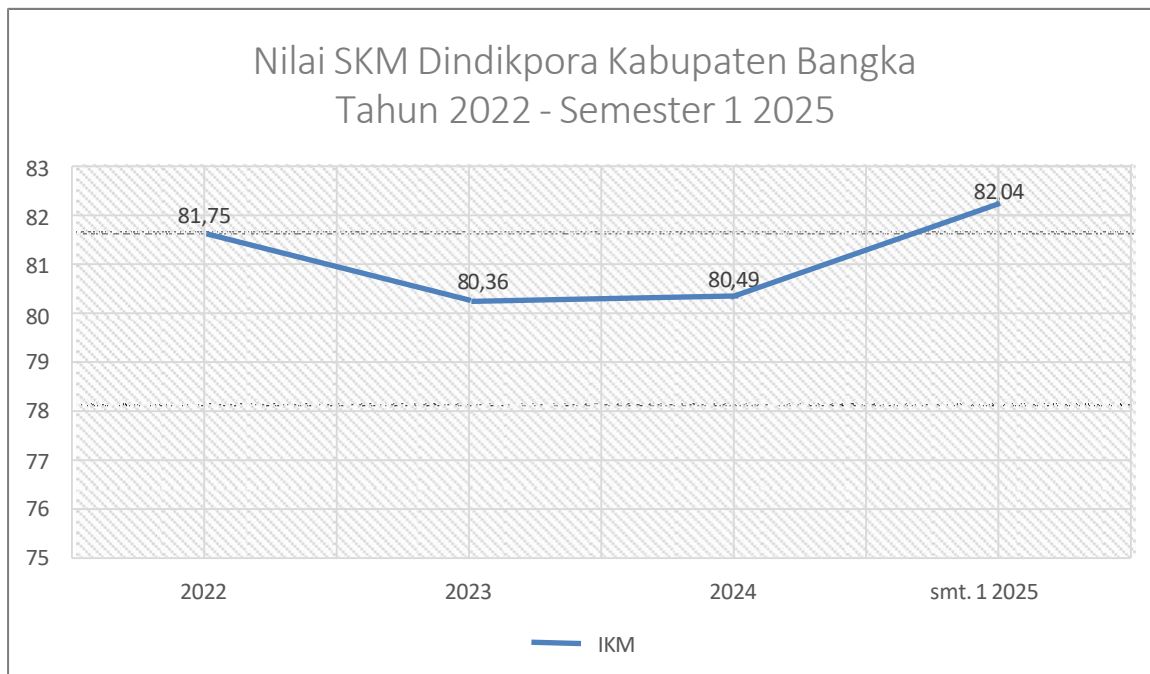
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama perwakilan tiap bidang. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian Sekretariat
2	Kesesuaian Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan	√	√			Bagian Sekretariat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bagian Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga semester 1 tahun 2025 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester 1 tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bangka, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,04.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian pelayanan, serta sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, kemudian kompetensi pelaksana dengan nilai 3,33 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,30.



Juni 2025

Pt. Kepala Dinas

YURI APRIZAL, S.Pd
Pembina, IV/a

NIP 197604142003121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

DINDIKPORA Melayani dengan SERASI (Senyum, Ramah, dan Sigap)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG LAYANAN
DINDIKPORA KABUPATEN BANGKA disesuaikan dengan
PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

*** Indicates required question**

Email *

Your email

Nama Lengkap *

Your answer

Pekerjaan *

☐ Ibu Rumah Tangga (IRT)

☐ Petani/ Nelayan

☐ ASN (PNS/ PPPK)

☐ TNI/ POLRI

☐ Pelajar/ Mahasiswa

☐ Buruh Harian

☐ Pegawai Swasta

☐ Honorer

☐ Other:

Pendidikan Terakhir *

☐ Tidak Sekolah

☐ SD

☐ SMP/SLTP/MTS

☐ SMA/SMU/SMK/MAN

☐ Diploma (D1, D2, D3, D4)

☐ Sarjana (S1)

☐ Pasca Sarjana (S2, S3)

Umur *

Your answer

1. Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam kepengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Sangat Mudah
- ☐ b. Mudah
- ☐ c. Cukup
- ☐ d. Sulit

2. Menurut Saudara, bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Sangat Baik
- ☐ b. Baik
- ☐ c. Cukup Baik
- ☐ d. Tidak Baik

3. Menurut Saudara, Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Sangat Cepat
- ☐ b. Cepat
- ☐ c. Cukup Cepat
- ☐ d. Lambat/Lama

4. Menurut Saudara, apakah ada biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Bangka? *

- ☐ a. Tidak Ada
- ☐ b. Ya
- ☐ c. Mungkin
- ☐ d. Cukup Murah

5. Menurut Saudara, apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? *

- ☐ a. Sangat Memuaskan
- ☐ b. Memuaskan
- ☐ c. Cukup Memuaskan
- ☐ d. Tidak Memuaskan

6. Menurut Saudara, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Tidak Mampu
- ☐ b. Kurang Mampu
- ☐ c. Mampu
- ☐ d. Sangat Mampu

7. Bagaimana sikap petugas /pegawai DINDIKPORA Kab. Bangka dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ a. Sangat Baik
- ☐ b. Baik
- ☐ c. Cukup Baik
- ☐ d. Tidak Baik

8. Menurut Saudara, bagaimana tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut di DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Sangat Baik
- ☐ b. Baik
- ☐ c. Cukup Baik
- ☐ d. Tidak Baik

9. Menurut Saudara, Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan yang ada pada pelayanan DINDIKPORA Kab. Bangka? *

- ☐ a. Sangat Baik
- ☐ b. Baik
- ☐ c. Cukup Baik
- ☐ d. Tidak Baik

Berikan saran Saudara agar Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga bisa meningkatkan kualitas pelayanannya *

Your answer:

2. Hasil Pengolahan Data SKM

SNilai /Unsur	970	970	909	1169	933	1000	989	962	958	3,281
NRR / pertanyaan	3,233	3,233	3,030	3,897	3,110	3,333	3,297	3,207	3,193	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,359	0,359	0,337	0,433	0,346	0,370	0,366	0,356	0,355	
NRR tertbg/unsur	0,359	0,359	0,337	0,433	0,346	0,370	0,366	0,356	0,355	
								*)	**)	
IKM Unit pelayanan								3,281	82,037	
Keterangan :					No.	Unsur Pelayanan			Rata-rata	
- U1 s.d. U14					U1	Kesesuaian Persyaratan			3,233	
- NRR					U2	Prosedur Pelayanan			3,233	
- IKM					U3	Kecepatan Pelayanan			3,030	
- *)					U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			3,897	
- **)					U5	Kesesuaian Pelayanan			3,110	
NRR Per Unsur					U6	Kompetensi Petugas			3,333	
					U7	Perilaku Petugas Pelayanan			3,297	
NRR tertimbang					U8	Penanganan Pengaduan			3,207	
					U9	Kualitas Sarana dan Prasarana			3,193	
IKM UNIT PELAYANAN :								82,04		
					Mutu Pelayanan :		Baik			
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00			C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60			
B (Baik)		: 76,61 - 88,30			D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99			
% JAWABAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0,33	0,33	1,00	0,67	0,00	0,67	0,00	0,33	0,33	
Kurang Baik	9,00	10,00	20,33	3,33	18,33	1,00	12,33	11,67	10,00	
Baik	57,67	55,67	53,33	1,67	52,33	62,67	45,67	55,00	59,67	
Sangat Baik	33,00	34,00	25,33	94,33	29,33	35,67	42,00	33,00	30,00	
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	300	300	300	300	300	300	300	300	300	
JUMLAH JAWABAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	1	1	3	2	0	2	0	1	1	
Kurang Baik	27	30	61	10	55	3	37	35	30	
Baik	173	167	160	5	157	188	137	165	179	
Sangat Baik	99	102	76	283	88	107	126	99	90	
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Responden	300	300	300	300	300	300	300	300	300	