

LAPORAN

2018

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEKOLAH
TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN
(STPP) MEDAN SEMESERTER I 2018**



BADAN PENYULUHAN
DAN PENGEMBANGAN SDM
PERTANIAN
STPP MEDAN
1/7/2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan periode semester pertama tahun 2018. Laporan ini disusun berdasarkan akumulasi data yang terkumpul dari kuisisioner yang telah di tentukan secara acak dari mahasiswa STPP Medan sebagai pengguna fasilitas pelayanan.

Sebagai instansi pemerintah di bidang pendidikan STPP Medan akan terus memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanannya dimana pengguna layanan terbesar adalah mahasiswa. Melalui survei indeks kepuasan masyarakat ini maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Demikian Laporan Semester Pertama IKM STPP Medan tahun 2018 ini kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Ketua



Dr. Ir. Chandra Indrawanto, M.Sc
NIP. 19640218 198903 1 001

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Pengumpulan dan Pengolahan Data	5
BAB III Hasil dan Pembahasan	7
BAB IV Penutup	10
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Data Responden	6
Indeks Per Unsur Pelayanan	7
Nilai persepsi, interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	8

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STPP) 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 STPP Medan terbagi atas mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan penelitian dan petani/keompok tani sebagai pengguna layanan pengabdian masyarakat.

STPP 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. Keputusan Men. PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan lampiran keputusan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

3. UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Permentan Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

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.

Maka 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

Sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna pelayanan dan kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatkan 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 memeberikan 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 kebuatuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pertauran 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, 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 STPP 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, prakasa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP 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 STPP Medan;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat semester pertama ini hanya melibatkan mahasiswa-mahasiswi STPP Medan Tingkat I dan III dari kedua jurusan serta calon mahasiswa baru yang melakukan pendaftaran di STPP Medan. Pemilihan responden dilakukan secara random mewakili setiap tingkatan.

II.2 Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dari responden dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan dan dilaksanakan pada awal bulan Mei 2018.

II.3 Pengolahan Data

Setelah dilakukan survei IKM dengan memberikan kuesioner kepada pengguna pelayanan STPP Medan maka data diolah dengan menggunakan petunjuk teknis penghitungan IKM yang berpedoman pada penghitungan nilai rata-rata tertimbang sesuai dengan Permentan Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Hasil nilai yang diharapkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah mempunyai standar yang baku ditetapkan sesuai dengan aturan standar penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang valid.

II.4 Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian yaitu 226 yang berstatus sebagai mahasiswa/i STPP Medan jurusan penyuluhan pertanian dan perkebunan semester 2 dan 6 dan bakal calon mahasiswa baru yang melakukan pendaftaran. Adapun asal daerah responden pada survei IKM yang dilakukan adalah seperti tabel berikut :

No	Asal Daerah	Jumlah Reponden
1	Kota Binjai	15
2	Kab. Madina	17
3	Kab. Langkat	13
4	Kota Tebing Tinggi	5
5	Kab. Tapanuli Tengah	13
6	Kab. Serdang Bedagai	23
7	Kab. Tapanuli Utara	13
8	Kab. Mentawai	9
9	Kab. Batu Bara	13
10	Kab. Dairi	3
11	Kab. Deli Serdang	21
12	Kab. Pakpak Barat	7
13	Kota Medan	11
14	Kota Padangsidempuan	11
15	Kab. Bangka	10
16	Kab. Labuhan Selatan	9
17	Kab. Tapanuli Selatan	17
18	Kab. Simalungun	9
19	Kota Jambi	7
	Jumlah	226

Tabel 1. Data Responden

Dilihat dari segi jenis kelamin pengisi kuesioner maka perbandingan data responden antara laki-laki dan perempuan adalah 1 : 1 yaitu jumlahnya 129 orang untuk responden laki-laki dan 97 untuk perempuan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Hasil

Responden yang dilibatkan pada pengolahan data ini yaitu mahasiswa STPP Medan Tingkat I dan III yang mencakup pelayanan bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Nilai setiap unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

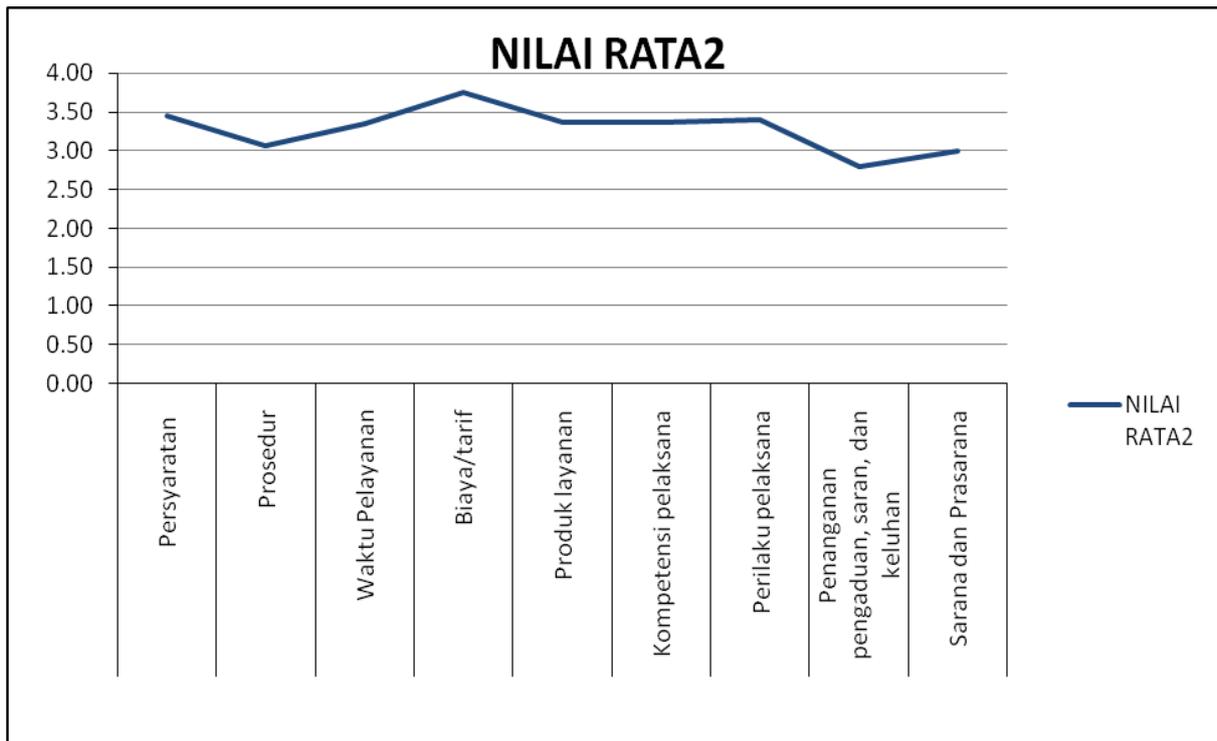
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.46
U2	Prosedur	3.05
U3	Waktu Pelayanan	3.34
U4	Biaya/tarif	3.75
U5	Produk layanan	3.37
U6	Kompetensi pelaksana	3.36
U7	Perilaku pelaksana	3.40
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	2.79
U9	Sarana dan Prasarana	3.00

Tabel 2. Indeks per unsur pelayanan

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

III.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari survei yang dilakukan maka nilai tertinggi adalah pada unsur “Biaya/Tarif” yaitu 3.75, hal ini dikarenakan mahasiswa tidak dipungut biaya saat menempuh pendidikan di STPP Medan. Unsur yang terendah adalah pada unsur “Penanganan pengaduan, saran dan keluhan” yang memiliki poin yaitu 2.79. Hal ini dikarenakan media pengaduan yang disediakan oleh STPP Medan selaku pemberi pelayanan tidak terlalu populer bagi mahasiswa/i. Nilai akhir dari pengolahan data (perhitungan terlampir pada laporan ini) didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat-IKM STPP Medan pada semester Pertama pada tahun 2018 ini adalah **81.91** yang dikonversikan menjadi nilai **Baik (B)**. Hal ini dapat dilihat pada tabel pengkonversian nilai pelayanan dan grafik nilai setiap unsur pelayanan berikut ini :



Gambar 1. Grafik penilaian setiap unsur

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM < Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

III.3 Tindak Lanjut Permasalahan

Berdasarkan pembahasan di atas maka didapatkan bahwa nilai terendah adalah unsur “Penanganan pengaduan, saran dan keluhan” yaitu 2.79. Setelah dilakukan pendekatan melalui diskusi dengan mahasiswa, dan diketahui bahwa mahasiswa/i berpendapat bahwa penanganan keluhan yang mereka rasakan tidak direspon dengan cepat dan bijak. Mahasiswa/i juga tidak memanfaatkan fasilitas pengaduan keluhan/masalah

dengan baik dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang media untuk menyampaikan keluhan, terutama masalah dalam hal peminjaman sarana dan prasarana pendidikan. STPP Medan selaku pemberi pelayanan memberikan penjelasan bahwa setiap peminjaman alat, sarana/prasarana harus melalui prosedur yang telah ditetapkan dengan mengajukan surat peminjaman alat yang disahkan oleh petugas/pejabat bagian sarana/prasarana.

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 pengguna (mahasiswa/i) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya yang tepat sasaran.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan Semester Pertama Tahun 2018. Semoga laporan ini dapat meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi dan peran serta ASN di lingkup STPP Medan.

**PENGLOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I (BULAN JANUARI S.D. JUNI 2018)**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

: STPP MEDAN
: JL.BINJAI KM. 10, MEDAN

No	Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	Responden 2	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
3	Responden 3	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4	Responden 4	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00
5	Responden 5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
6	Responden 6	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00
7	Responden 7	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
8	Responden 8	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
9	Responden 9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	Responden 10	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	Responden 11	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	Responden 12	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
13	Responden 13	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
14	Responden 14	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00
15	Responden 15	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
16	Responden 16	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
17	Responden 17	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
18	Responden 18	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	Responden 19	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
20	Responden 20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
21	Responden 21	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
22	Responden 22	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
23	Responden 23	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	Responden 24	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	Responden 25	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	Responden 26	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
27	Responden 27	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
28	Responden 28	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
29	Responden 29	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
30	Responden 30	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
31	Responden 31	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
32	Responden 32	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
33	Responden 33	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
34	Responden 34	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	Responden 35	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
36	Responden 36	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
37	Responden 37	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
38	Responden 38	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
39	Responden 39	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
40	Responden 40	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
41	Responden 41	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
42	Responden 42	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
43	Responden 43	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
44	Responden 44	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00
45	Responden 45	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
46	Responden 46	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
47	Responden 47	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00

102	Responden 102	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
103	Responden 103	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
104	Responden 104	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
105	Responden 105	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
106	Responden 106	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
107	Responden 107	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
108	Responden 108	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
109	Responden 109	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
110	Responden 110	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
111	Responden 111	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
112	Responden 112	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
113	Responden 113	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
114	Responden 114	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
115	Responden 115	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
116	Responden 116	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
117	Responden 117	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
118	Responden 118	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
119	Responden 119	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
120	Responden 120	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
121	Responden 121	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
122	Responden 122	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
123	Responden 123	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
124	Responden 124	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
125	Responden 125	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
126	Responden 126	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
127	Responden 127	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
128	Responden 128	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
129	Responden 129	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
130	Responden 130	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
131	Responden 131	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
132	Responden 132	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
133	Responden 133	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
134	Responden 134	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
135	Responden 135	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
136	Responden 136	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
137	Responden 137	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
138	Responden 138	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
139	Responden 139	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
140	Responden 140	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
141	Responden 141	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
142	Responden 142	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
143	Responden 143	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
144	Responden 144	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
145	Responden 145	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
146	Responden 146	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
147	Responden 147	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
148	Responden 148	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
149	Responden 149	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
150	Responden 150	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
151	Responden 151	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
152	Responden 152	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
153	Responden 153	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
154	Responden 154	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
155	Responden 155	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
156	Responden 156	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
157	Responden 157	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00

158	Responden 158	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
159	Responden 159	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
160	Responden 160	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
161	Responden 161	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
162	Responden 162	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
163	Responden 163	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
164	Responden 164	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
165	Responden 165	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
166	Responden 166	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
167	Responden 167	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
168	Responden 168	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
169	Responden 169	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
170	Responden 170	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00
171	Responden 171	3.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
172	Responden 172	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
173	Responden 173	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
174	Responden 174	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
175	Responden 175	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
176	Responden 176	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
177	Responden 177	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
178	Responden 178	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
179	Responden 179	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
180	Responden 180	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
181	Responden 181	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
182	Responden 182	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
183	Responden 183	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
184	Responden 184	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
185	Responden 185	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
186	Responden 186	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
187	Responden 187	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
188	Responden 188	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
189	Responden 189	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
190	Responden 190	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
191	Responden 191	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
192	Responden 192	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
193	Responden 193	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
194	Responden 194	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
195	Responden 195	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
196	Responden 196	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
197	Responden 197	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
198	Responden 198	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
199	Responden 199	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
200	Responden 200	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
201	Responden 201	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
202	Responden 202	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
203	Responden 203	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
204	Responden 204	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
205	Responden 205	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
206	Responden 206	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
207	Responden 207	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00
208	Responden 208	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
209	Responden 209	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
210	Responden 210	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
211	Responden 211	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
212	Responden 212	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
213	Responden 213	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00