

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN - UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2015



MALANG
Oktober 2015

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (PSF FKUB), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal

kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Program Studi Farmasi FKUB.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal;
3. Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah;
5. Kepmenpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Permenpan dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (PSF FKUB) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di PSF FKUB yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner yang telah ditetapkan oleh permenpan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada tahun 2015. Pengambilan data dilakukan kepada pengguna yang memanfaatkan layanan PSF FKUB.

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan aturan dan Permenpan RI.

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

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

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3 \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB III

HASIL SURVEY DAN ANALISIS

Dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan PSF FKUB, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Tabel 1 Nilai Rata-rata unsur pelayanan di PSF FKUB

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
U1	Prosedur pelayanan	2.64
U2	Persyaratan pelayanan	2.31
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2.56
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.83
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.98
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.00
U7	Kecepatan pelayanan	2.64
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.98
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.02
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2.38
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.28
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.48
U13	Kenyamanan lingkungan	2.38
U14	Keamanan pelayanan	2.81

Keterangan: U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya masih dibawah 3 (tiga) kecuali pada unsur kemampuan petugas dan kesopanan keramahan petugas.

Adapun nilai IKM PSF FKUB diperoleh angka 66.60. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 2 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 66.60 apabila kita lihat tabel di atas maka dapat dikatakan Kinerja PSF FKUB adalah “BAIK”. Namun demikian PSF FKUB perlu meningkatkan pelayanannya karena setiap unsur obyek pertanyaan nilainya masih rendah yaitu dibawah 3.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode tahun 2015 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di PSF FKUB, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti didapatkan nilai IKM = 66.60.
2. Unsur pelayanan perlu ditingkatkan untuk semua unsur pelayanan sampai minimal semuanya mendapatkan nilai lebih atau sama dengan 3.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

1. Perlu disosialikan kembali tentang IKM ini agar pelanggan mengerti pada setiap unsur pelayanan yang dinilai mengingat kuesioner IKM yang digunakan masih baru.

Lampiran 1 : Kuesioner IKM

KUESIONER INDEKS KEPUASAN PELANGGAN / MASYARAKAT

Lampiran 2 : Hasil Survey dan Analisis

Nomer Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	4
5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	2
6	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	2
7	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	2
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
11	3	2	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	2	3
12	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
13	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
15	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
20	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
21	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
22	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
24	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

Nomer Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
33	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
34	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
35	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3
36	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
37	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
41	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3
43	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3
44	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3
45	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
46	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3
47	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
48	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
49	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
50	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
52	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
53	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3

Nomer Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
54	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2
56	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	2	2	3	3	2	2	3	4	1	2	2	3	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3
61	2	2	1	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3
62	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
63	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
64	3	2	1	3	3	3	2	1	2	2	4	3	1	3
Jumlah Nilai Per Unsur =	169	148	164	181	191	192	169	191	193	152	146	159	152	180
Nilai Rata-Rata Per Unsur =	2.64	2.31	2.56	2.83	2.98	3.00	2.64	2.98	3.02	2.38	2.28	2.48	2.38	2.81
Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur =	0.19	0.17	0.18	0.20	0.21	0.21	0.19	0.21	0.22	0.17	0.16	0.18	0.17	0.20
Nilai Indeks =	2.66													
Nilai IKM setelah dikonversi =	66.60													
Mutu =	B													
Kinerja Unit Pelayanan =	Baik													

Lampiran 3 : Hasil Perhitungan IKM

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
U1	Prosedur pelayanan	2.64
U2	Persyaratan pelayanan	2.31
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2.56
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.83
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.98
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.00
U7	Kecepatan pelayanan	2.64
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.98
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.02
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2.38
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.28
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.48
U13	Kenyamanan lingkungan	2.38
U14	Keamanan pelayanan	2.81
Nilai Perhitungan IKM Setelah Dikonversi		66.60
Mutu Nilai IKM		Baik (B)

Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Masing-Masing Unsur Pelayanan

Statistics

		Prosedur Layanan	Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Petugas Pelayanan	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Tanggungjawab Petugas Pelayanan
N	Valid	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.64	2.31	2.56	2.83	2.98
Median		3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	2	3	3	3
Minimum		1	1	1	2	2
Maximum		3	3	3	4	4
Sum		169	148	164	181	191

Statistics

		Kemampuan Petugas Pelayanan	Kecepatan pelayanan	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kewajaran Biaya Pelayanan
N	Valid	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.00	2.64	2.98	3.02	2.38
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	3	3
Minimum		2	2	1	2	1
Maximum		4	4	4	4	3
Sum		192	169	191	193	152

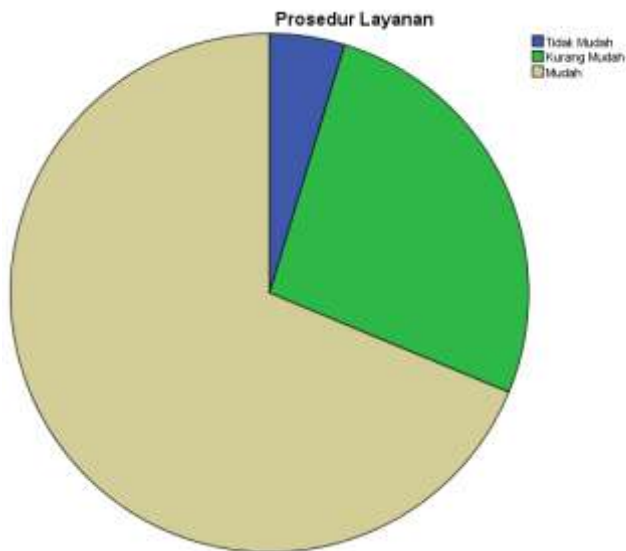
Statistics

		Kepastian Biaya Pelayanan	Kepastian Jadwal Pelayanan	Kenyamanan Lingkungan	Keamanan Pelayanan
N	Valid	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.28	2.48	2.38	2.81
Median		2.00	2.00	2.00	3.00
Mode		2	2	3	3
Minimum		1	2	1	2
Maximum		4	4	4	4
Sum		146	159	152	180

Frequency Table

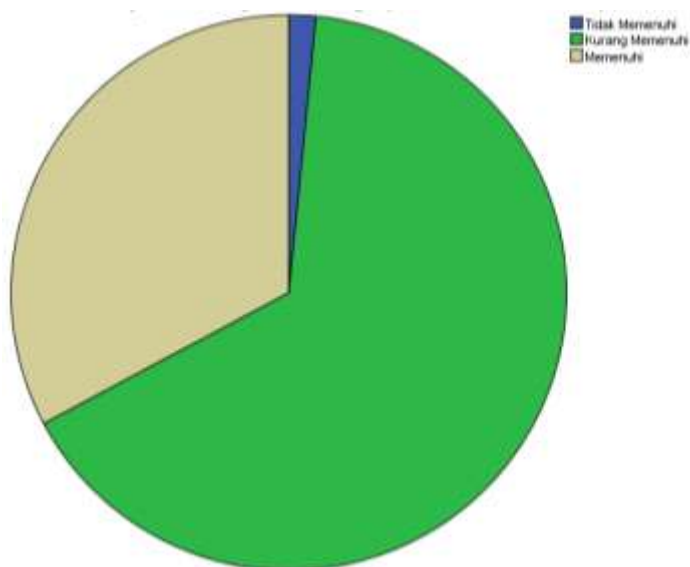
Prosedur Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Mudah	3	4.7	4.7	4.7
Kurang Mudah	17	26.6	26.6	31.3
Mudah	44	68.8	68.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	



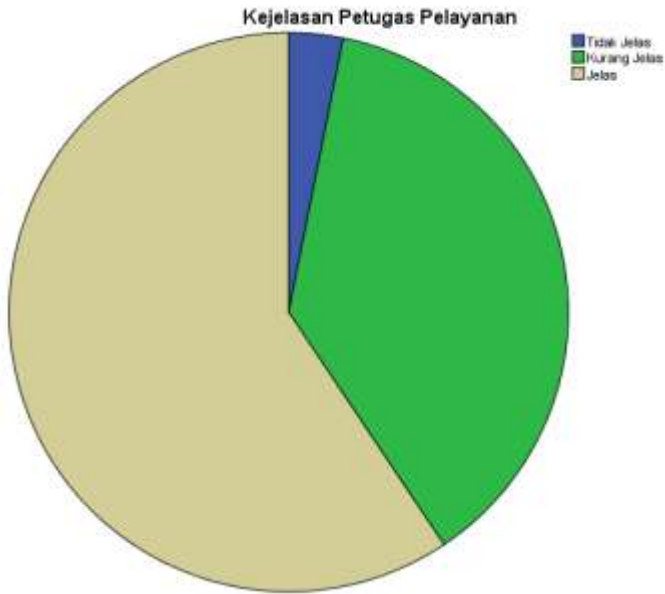
Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Memenuhi	1	1.6	1.6	1.6
Kurang Memenuhi	42	65.6	65.6	67.2
Memenuhi	21	32.8	32.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	



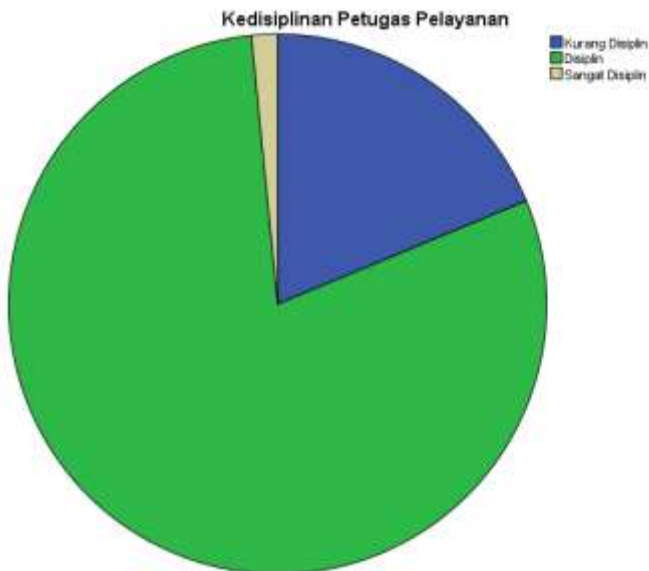
Kejelasan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Jelas	2	3.1	3.1	3.1
	Kurang Jelas	24	37.5	37.5	40.6
	Jelas	38	59.4	59.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



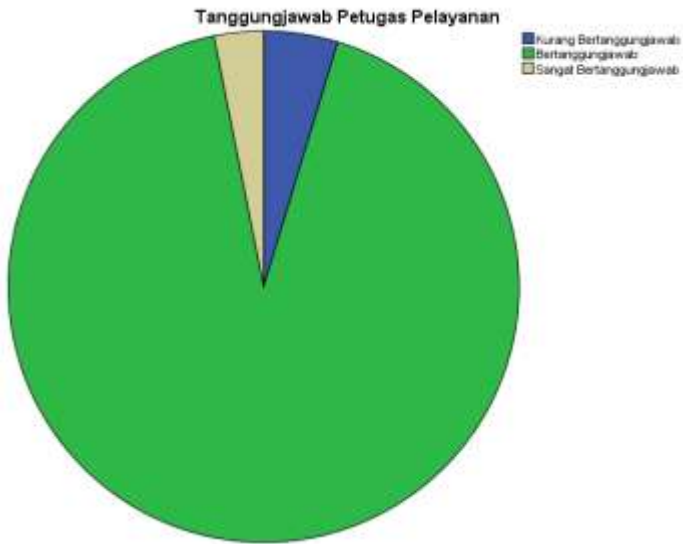
Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Disiplin	12	18.8	18.8	18.8
	Disiplin	51	79.7	79.7	98.4
	Sangat Disiplin	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



Tanggungjawab Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Bertanggungjawab	3	4.7	4.7	4.7
	Bertanggungjawab	59	92.2	92.2	96.9
	Sangat Bertanggungjawab	2	3.1	3.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



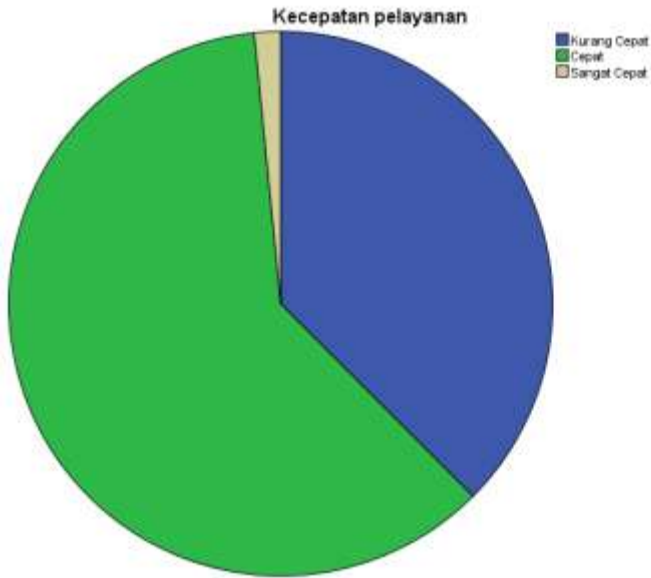
Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mampu	1	1.6	1.6	1.6
	Mampu	62	96.9	96.9	98.4
	Sangat Mampu	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



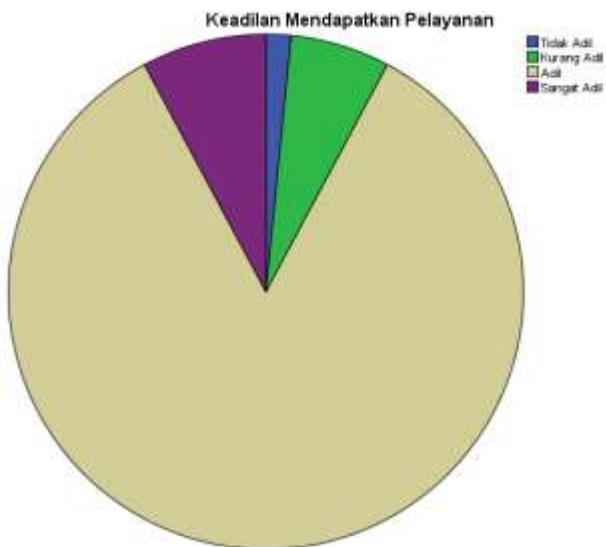
Kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	24	37.5	37.5	37.5
	Cepat	39	60.9	60.9	98.4
	Sangat Cepat	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



Keadilan Mendapatkan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Adil	1	1.6	1.6	1.6
	Kurang Adil	4	6.3	6.3	7.8
	Adil	54	84.4	84.4	92.2
	Sangat Adil	5	7.8	7.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



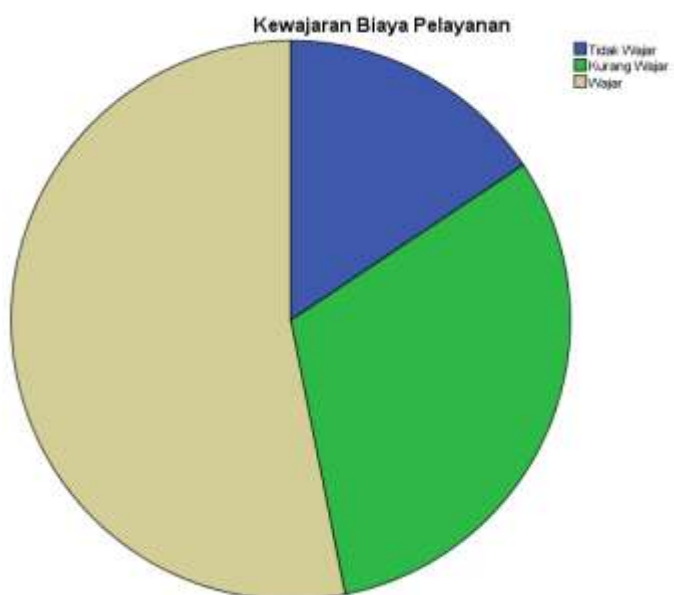
Kesopanan dan Keramahan Petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	6	9.4	9.4	9.4
	Sopan dan Ramah	51	79.7	79.7	89.1
	Sangat Sopan dan Ramah	7	10.9	10.9	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



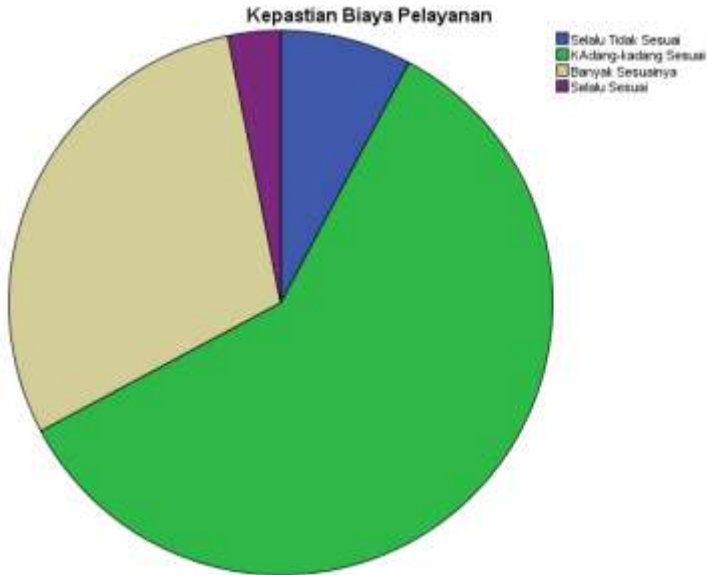
Kewajaran Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Wajar	10	15.6	15.6	15.6
	Kurang Wajar	20	31.3	31.3	46.9
	Wajar	34	53.1	53.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



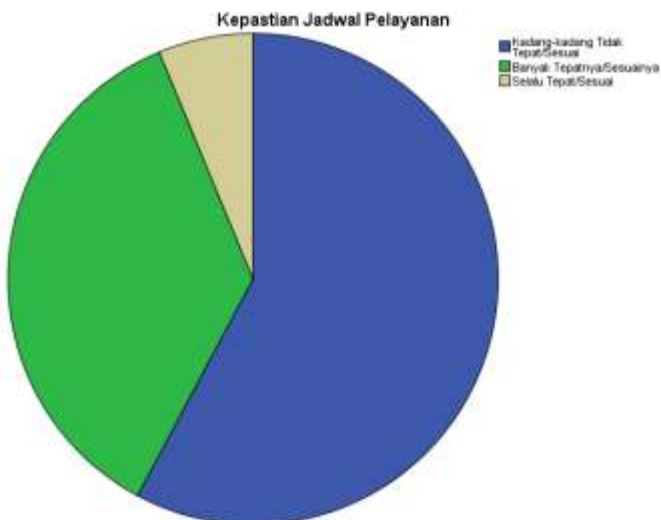
Kepastian Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Selalu Tidak Sesuai	5	7.8	7.8	7.8
	KAdang-kadang Sesuai	38	59.4	59.4	67.2
	Banyak Sesuainya	19	29.7	29.7	96.9
	Selalu Sesuai	2	3.1	3.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



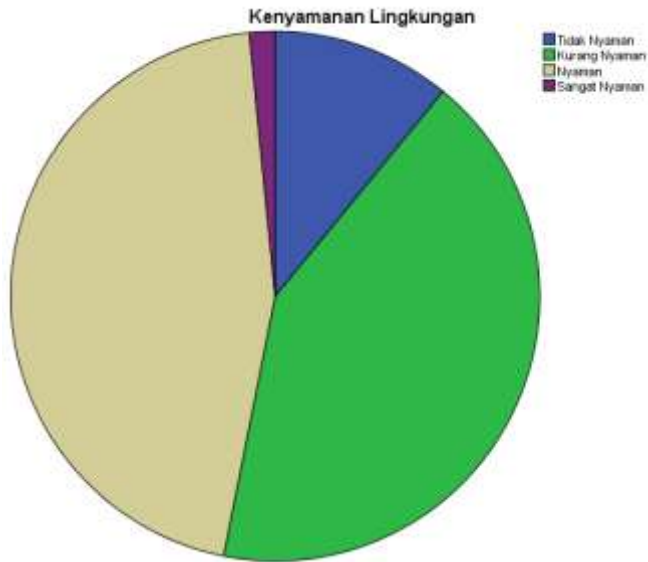
Kepastian Jadwal Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang Tidak Tepat/Sesuai	37	57.8	57.8	57.8
	Banyak Tepatnya/Sesuai	23	35.9	35.9	93.8
	Selalu Tepat/Sesuai	4	6.3	6.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



Kenyamanan Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Nyaman	7	10.9	10.9	10.9
	Kurang Nyaman	27	42.2	42.2	53.1
	Nyaman	29	45.3	45.3	98.4
	Sangat Nyaman	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	



Keamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Aman	14	21.9	21.9	21.9
	Aman	48	75.0	75.0	96.9
	Sangat Aman	2	3.1	3.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

