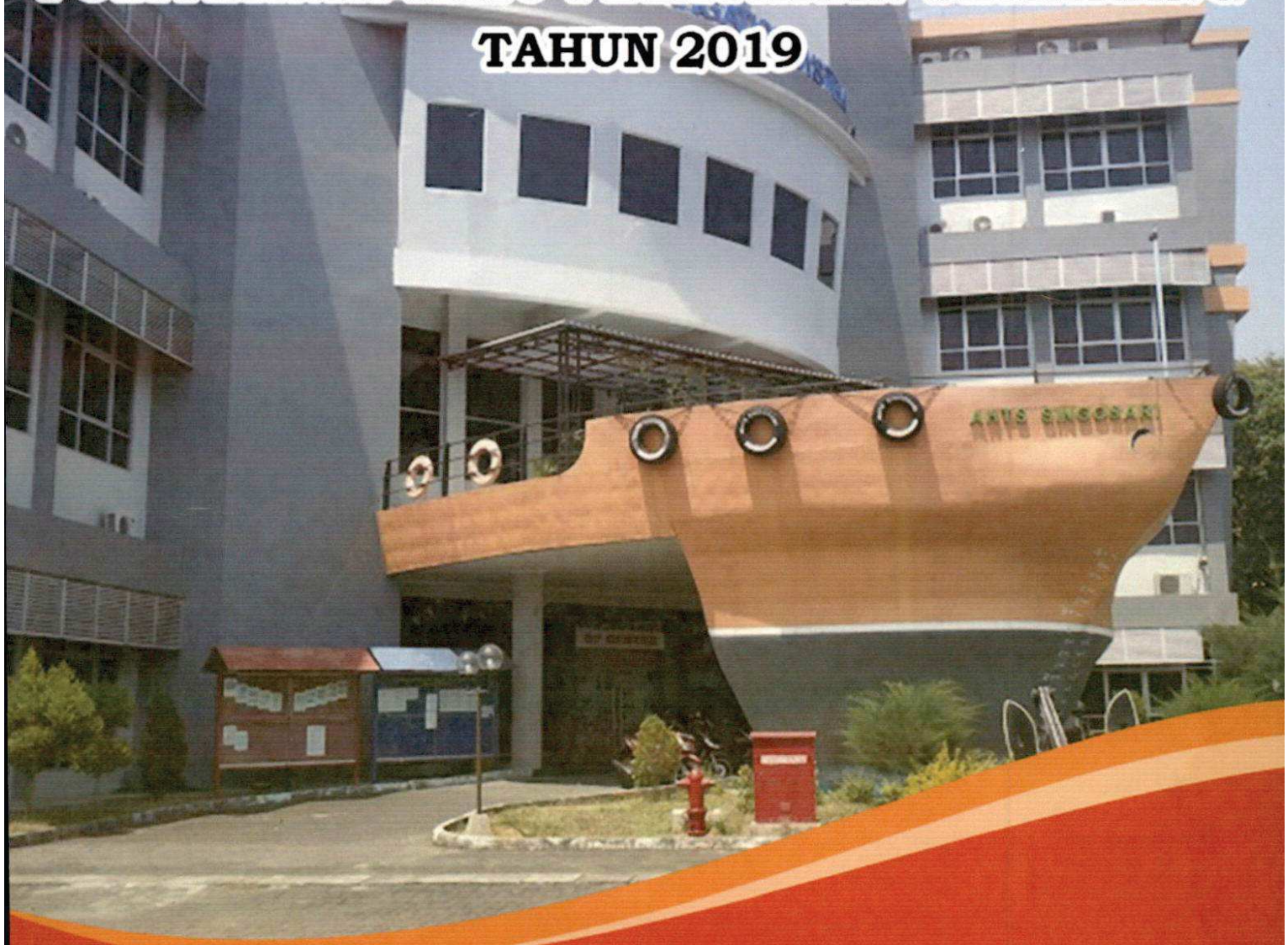




**LAPORAN HASIL KEGIATAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2019**



**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2019 di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan, adalah Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan publik untuk masyarakat khususnya dalam bidang pelayaran. Jasa Layanan yang dilaksanakan di PIP Semarang meliputi: Jasa Layanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pembentukan, Jasa Layanan Diklat Peningkatan, Jasa Layanan Pelatihan, Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan, Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, Jasa Layanan Sewa Fasilitas. Dan Jasa Layanan Lainnya.

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang secara periodik mengadakan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bekerjasama dengan PT.Global Media Solution yang kemudian hasilnya disusun dalam suatu bentuk laporan berupa Indeks kepuasan Masyarakat. Hasil dari Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut berperan penting sebagai bahan penilaian dan tindakan – tindakan apa saja yang harus dievaluasi untuk perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun unsur yang diukur adalah Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; serta Sarana dan Prasarana.

Demikian yang dapat disampaikan, semoga hasil survei ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar terwujud pelayanan publik yang cepat dan tanggap terhadap kepentingan masyarakat.

Malang, Agustus 2019
PT. GLOBAL MEDIA SOLUTION


JUWARSIL ST.MM
DIREKTUR UTAMA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	3
2.1 Tahapan Kegiatan Survei.....	3
2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
2.3 Responden	4
2.4 Metode Pengumpulan Data	7
2.5 Kategori Jawaban	7
2.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	7
2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM	8
2.8 Penyusunan Laporan	8
2.9 Pengelompokan Hasil Pengukuran IKM	8
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI	9
3.1 Jasa Layanan Diklat Pembentukan	9
3.2 Jasa Layanan Diklat Peningkatan	11
3.3 Jasa Layanan Pelatihan	13
3.4 Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	15
3.5 Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	17
3.6 Jasa Layanan Sewa Fasilitas	19
3.7 Jasa Layanan Lainnya	20
a. Jasa Layanan Lainnya – Perpustakaan.....	20
b. Jasa Layanan Lainnya – Lembaga Sertifikasi Profesi	22
b. Jasa Layanan Lainnya – Marlin Test.....	23
BAB IV KESIMPULAN	26
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran	26

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.**
- 2. Dokumentasi kegiatan.**



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP), Kementerian Perhubungan yang mengemban tugas melaksanakan layanan pendidikan di bidang Kemaritiman. Layanan yang dilaksanakan di PIP Semarang yaitu Jasa Layanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pembentukan, Jasa Layanan Diklat Peningkatan, Jasa Layanan Pelatihan, Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan, Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, Jasa Layanan Lainnya, dan Jasa Layanan Sewa Fasilitas.

Sebagai unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang perlu melakukan evaluasi berkala dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sebagaimana yang diamanahkan dalam Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari SKM ini selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data tersebut dapat menjadi sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



1.2 Maksud dan Tujuan

SKM dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

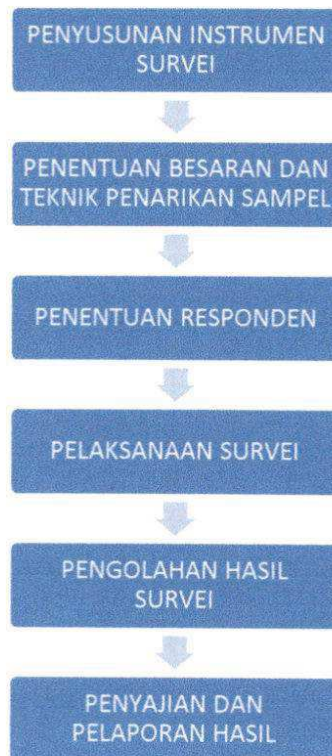
1.3 Ruang Lingkup SKM

SKM dilaksanakan pada layanan yang diselenggarakan oleh PIP Semarang yaitu Jasa Layanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pembentukan, Jasa Layanan Diklat Peningkatan, Jasa Layanan Pelatihan, Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan, Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan, Jasa Layanan Lainnya, dan Jasa Layanan Sewa Fasilitas.



BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Tahapan Kegiatan Survei



2.2 Unsur SKM

SKM dilaksanakan dengan cara memberikan kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, selanjutnya disebut responden, yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum, ruang lingkup kuesioner yang disusun meliputi 9 (sembilan) unsur layanan 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 Penyelesaian 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, keterampilan 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 dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut

2.3. Responden

Responden dipilih secara acak sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit layanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**, sebagaimana berikut:

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



Ditentukan jumlah responden dari masing-masing layanan, dengan rincian sebagai berikut:

- **Jasa Layanan Diklat Pembentukan**

Jumlah populasi 1.650 (seribu enam ratus lima puluh) orang Taruna semester II, VII dan VIII, dan responden adalah sebanyak 695 (enam ratus Sembilan puluh lima) orang.

- **Jasa Layanan Diklat Peningkatan**

Jumlah populasi 106 (seratus enam) orang dari Perwira Siswa program diklat ANT/ATT I, ANT/ATT II, ANT/ATT III, , dan responden adalah sebanyak 81 (delapan puluh satu) orang.

- **Jasa Layanan Pelatihan**

Jumlah populasi 2.740 (dua ribu tujuh ratus empat puluh) orang dari peserta diklat BST, BST-KLM, SCRB, MEFA, AFF, IMDG, BRM, SAT, SDSD, ERM, BOCT, CMT, CMAHBT, BLGT, ABLE DECK, IMDG dan responden adalah sebanyak 457 (empat ratus lima puluh tujuh) orang.

- **Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan**

Jumlah populasi 4.270 (empat ribu dua ratus tujuh puluh) orang peserta Pengujian Kompetensi Kepelautan, dan responden adalah sebanyak 283 (dua ratus delapan puluh tiga) orang.

- **Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan**

Jumlah populasi 75 (Tujuh puluh lima) orang pendaftar Sertifikat Kesehatan Pelaut, dan responden adalah sebanyak 67 (Enam puluh tujuh) orang.

- **Jasa Layanan Sewa Fasilitas.**

Jumlah populasi 13 (Tiga belas) orang dari penyewa jasa fasilitas pada bulan agustus , sehingga responden adalah sebanyak 12 (dua belas) orang.

- **Jasa Layanan Lainnya**

- a. Jumlah populasi layanan Perpustakaan adalah 3.236 (Tiga ribu dua ratus tiga puluh enam) orang dari Taruna, Pasis, Dosen dan Tenaga Kependidikan, dan responden adalah sebanyak 430 (Empat ratus tiga puluh) orang;
- b. Jumlah populasi layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah 49 (Empat puluh sembilan) orang, dan responden adalah sebanyak 49 (Empat puluh sembilan) orang.
- c. Jumlah populasi layanan Unit Bahasa (Marlin Test) adalah 196 Peserta dan responden adalah 130 (seratus tiga puluh) Peserta untuk mengisi kuesioner.



2.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan cara memberikan kusioner yang disebarakan berupa Google Form untuk diisi sendiri oleh responden pada saat jam pelayanan di masing – masing unit layanan yaitu pada Bulan Agustus 2019.

2.5 Kategori Jawaban

Skala jawaban yang digunakan dalam SKM ini adalah skala 4, dengan kategori jawaban sebagai berikut:

Nilai Persepsi 1	:	Kategori Tidak Baik
Nilai Persepsi 2	:	Kategori Kurang Baik
Nilai Persepsi 3	:	Kategori Cukup
Nilai Persepsi 4	:	Kategori Baik
Nilai Persepsi 5	:	Kategori Sangat Baik

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data hasil pengisian kusioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi Ms. Excel dengan metode sebagai berikut :

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata unsur terlebih dahulu, untuk menentukan nilai rata-rata unsur tersebut maka dihitung dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai unsur}}{\text{Jumlah Responden}} * 0,8$$

Keterangan :

- Dikalikan 0,8 untuk menkonversikan skala 5 (Lima) menjadi skala 4 (Empat)
- Jumlah nilai unsur adalah jumlah keseluruhan hasil nilai per pertanyaan

Lalu setelah ditemukannya jumlah Nilai rata-rata per unsur, maka ditentukan Nilai rata-rata indeks/ IKM. Perhitungan nilai tersebut dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata -rata IKM per unsur} = \frac{1}{24} \times \text{Nilai rata-rata per unsur}$$

$$\text{Nilai rata -rata IKM} = \frac{\text{Jumlah keseluruhan Nilai rata - rata IKM per unsur}}{24}$$



Setelah kita mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat maka untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) skala nilai antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut harus dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

2.7 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Berikut adalah Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.8 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang perkembangan dari sebuah unit pelayanan yang dapat dijadikan dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2.9 Pengelompokan Hasil SKM

Kegiatan SKM Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang dikelompokkan menjadi 7 (tujuh) yaitu :

1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan
2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan
3. Jasa Layanan Pelatihan
4. Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan
5. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan
6. Jasa Layanan Sewa Fasilitas
7. Jasa Layanan Lainnya



BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

3.1 Jasa Layanan Diklat Pembentukan

Survei yang dilaksanakan pada Diklat Pembentukan melibatkan 695 orang responden yang terdiri dari Taruna semester II, VII dan VIII, adapun hasil tersebut adalah hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.25	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.10	Baik
3	Waktu	2.94	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	2.91	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2.97	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.10	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.06	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.08	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3.04	
Nilai Indeks setelah dikonversi		75.98	
Mutu Layanan		C	
Kinerja Layanan		Kurang Baik	

Dari hasil survei terhadap layanan Diklat Pembentukan, diketahui bahwa mutu layanan termasuk dalam kategori C dengan kinerja unit layanan **Kurang Baik**. Adapun nilai rata-rata (NRR) unsur layanan adalah **3.04 dari skala 4**. Hal ini berarti bahwa secara umum Taruna sebagai pengguna jasa layanan Diklat Pembentukan merasa **Perlunya perbaikan** dengan layanan yang diterima.

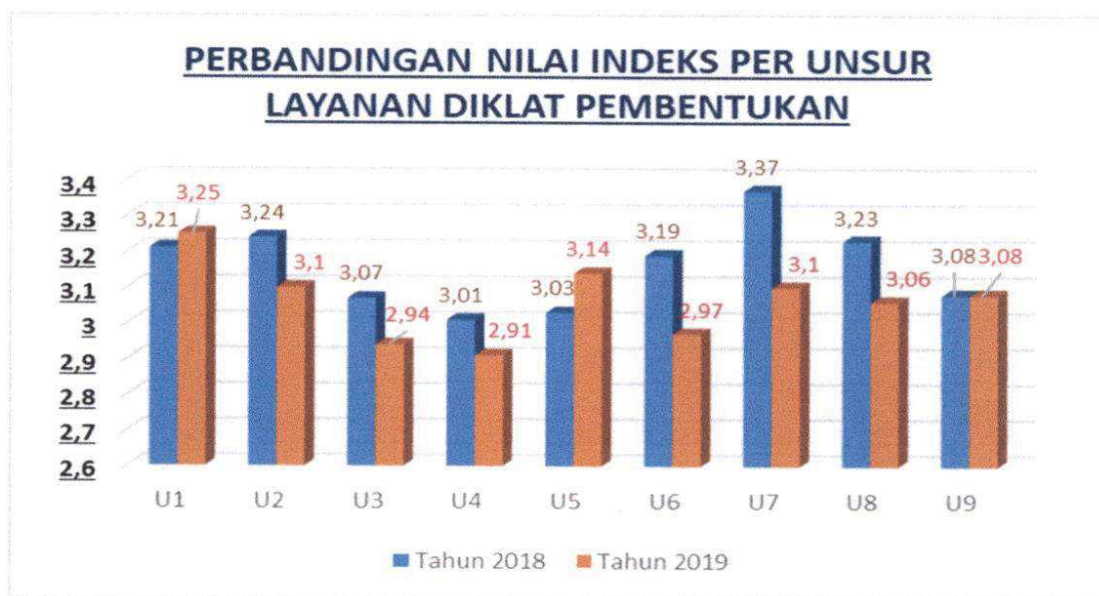
Unsur layanan **Informasi/ Kesesuaian Persyaratan** mendapatkan nilai tertinggi yakni **3.25**, disusul dengan unsur layanan **Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah **Biaya Tarif, Waktu Penyelesaian dan Kompetensi pelaksana** dengan nilai sebesar **2.91, 2.9, dan 2.97** sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus serta tindak lanjut untuk peningkatan layanan.

Perbandingan antara nilai indeks per unsur layanan tahun 2018 dengan nilai indeks per unsur layanan tahun 2019 dilakukan untuk mengetahui adanya peningkatan



atau penurunan pada nilai indeks per unsur layanan. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.21	3.25	Naik 0,04 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.24	3.10	Turun 0,14 poin
3	Waktu	3.07	2.94	Turun 0,13 poin
4	Biaya/Tarif	3.01	2.91	Turun 0,10 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	3.14	Naik 0,11 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.19	2.97	Turun 0,22 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.37	3.10	Turun 0,27 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	3.06	Turun 0,17 poin
9	Sarana dan prasarana	3.08	3.08	Sama
	Nilai IKM	3.16	3.04	Turun 0,12 poin
	Nilai IKM Konversi	78.94	75.98	Turun 2.96 poin



Tabel Perbandingan 1

Dari perbandingan kedua nilai indeks per unsur layanan di atas, terlihat adanya penurunan pada 6 (Enam) dari 9 (sembilan) unsur layanan. Kenaikan poin layanan tertinggi terdapat pada layanan **produk, Spesifikasi dan jenis layanan** dengan kenaikan sebesar 0,11 poin. Penurunan nilai paling besar terjadi pada unsur layanan **Perilaku Pelaksana** dengan penurunan sebesar 0,27 poin. sedangkan penurunan nilai paling kecil terjadi pada unsur layanan **Biaya/Tarif** dengan penurunan sebesar 0,10 poin.



Secara umum, nilai IKM pada layanan Diklat Pembentukan Diploma mengalami penurunan sebesar 0.12 poin dari tahun 2018. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kepuasan Taruna terhadap layanan yang diterima pada tahun 2019, sehingga perlu **perbaikan semua unsur** mengingat penurunannya cukup signifikan.

3.2 Jasa Layanan Diklat Peningkatan

Survei pada Diklat Peningkatan melibatkan **106 (Seratus enam)** orang responden Perwira Siswa (Pasis) dari ANT/ATT I, ANT/ATT II, ANT/ATT III dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.52	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.45	Baik
3	Waktu	3.36	Baik
4	Biaya/Tarif	3.33	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.48	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.41	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.53	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3,44	
Nilai Indeks setelah dikonversi		85,90	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari ke sembilan unsur layanan, responden memberikan skala penilaian yang “Baik” untuk jenis layanan diklat peningkatan. Secara umum para Perwira Siswa (Pasis) merasa puas dengan layanan diklat yang diterima. Unsur layanan yang memiliki indeks paling tinggi adalah **Sarana dan Prasarana** dengan nilai sebesar **3,53**. Sedangkan indeks yang paling rendah dan perlu mendapatkan perbaikan terdapat pada unsur layanan **Biaya/Tarif** dengan nilai indeks 3.33.

Hal ini patut menjadi perhatian khusus, mengingat telah ada beberapa terobosan yang dilakukan oleh PIP Semarang guna meningkatkan pelayanan khususnya terkait dengan kecepatan pelayanan, antara lain yaitu:

- Pendaftaran diklat dan pengaduan online (smilekids)
- Pelayanan satu atap

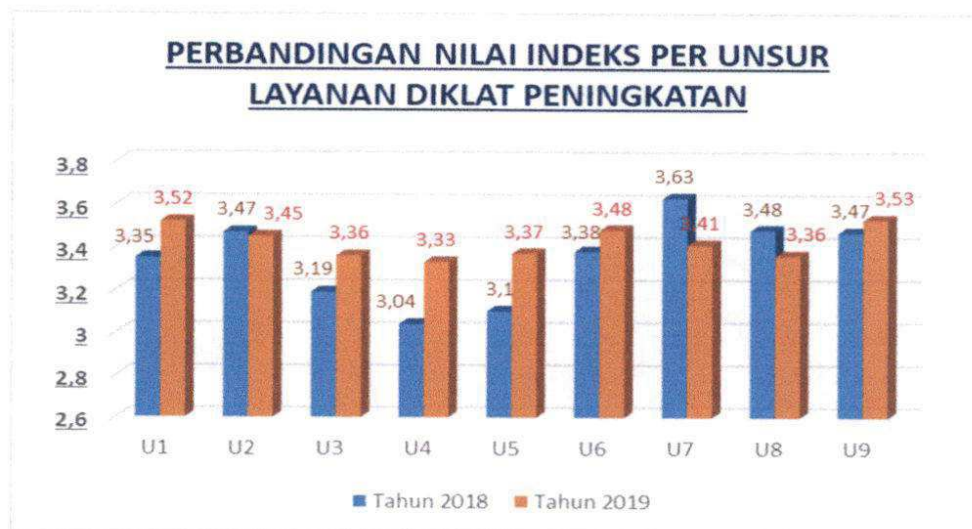


- c. Pelayanan verifikasi pembayaran online
- d. Pembayaran dengan EDC
- e. Publikasi di Media Sosial

Beberapa hal di atas ternyata belum seluruhnya dapat meningkatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi faktor penyebab dan solusi permasalahan sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan.

Perbandingan nilai indeks per unsur layanan pada tahun 2018 dengan nilai indeks per unsur layanan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.35	3.52	Naik 0,17 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.47	3.45	Turun 0,02 poin
3	Waktu	3.19	3.36	Naik 0,17 poin
4	Biaya/Tarif	3.04	3.33	Naik 0,29 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.10	3.37	Naik 0,27 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.38	3.48	Naik 0,10 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.63	3.41	Turun 0,21 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.48	3.36	Turun 0,12 poin
9	Sarana dan prasarana	3.47	3.53	Naik 0,06 poin
	Nilai IKM	3.35	3.44	Naik 0,09 poin
	Nilai IKM Konversi	83.67	85,90	Naik 2.23 poin



Tabel Perbandingan 2



Berdasarkan perbandingan kedua nilai indeks per unsur layanan sebagaimana tampak pada tabel dan grafik di atas, diketahui terjadi peningkatan pada 6 (enam) unsur layanan, namun terdapat pula penurunan pada 3 (tiga) unsur layanan. Penurunan paling tertinggi adalah unsur **Perilaku pelaksana** dengan penurunan sebesar 0,21 poin. Hal yang perlu mendapatkan evaluasi mengingat telah ada beberapa langkah antisipasi untuk menambah dan meningkatkan pelayanan sebagaimana dikemukakan di depan.

Nilai IKM layanan Diklat Peningkatan pada tahun 2019 mengalami **peningkatan sebesar 2,23 poin** dibandingkan tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum terjadi peningkatan kepuasan Perwira Siswa sebagai penerima layanan terhadap layanan yang diterima, namun tetap perlu adanya peningkatan pelayanan, khususnya di unsur **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Perilaku Pelaksana dan Pengaduan, Saran, Kritik dan Masukan**.

3.3 Jasa Layanan Pelatihan

Survei pada Jasa Layanan Pelatihan melibatkan **457 (Empat ratus lima puluh tujuh)** orang responden peserta Pelatihan dari diklat BST, BST-KLM, SCRB, MEFA, AFF, IMDG, BRM, SAT, SDS, ERM, BOCT, CMT, CMAHBT, BLGT, ABLE DECK, IMDG dengan hasil survei sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.35	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.29	Baik
3	Waktu	3.20	Baik
4	Biaya/Tarif	3.30	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.29	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.37	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.37	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3.31	
Nilai Indeks setelah dikonversi		82.64	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Pelatihan menunjukkan bahwa 9 (Sembilan) unsur layanan memiliki nilai **Baik**. Dengan nilai rata-rata unsur layanan

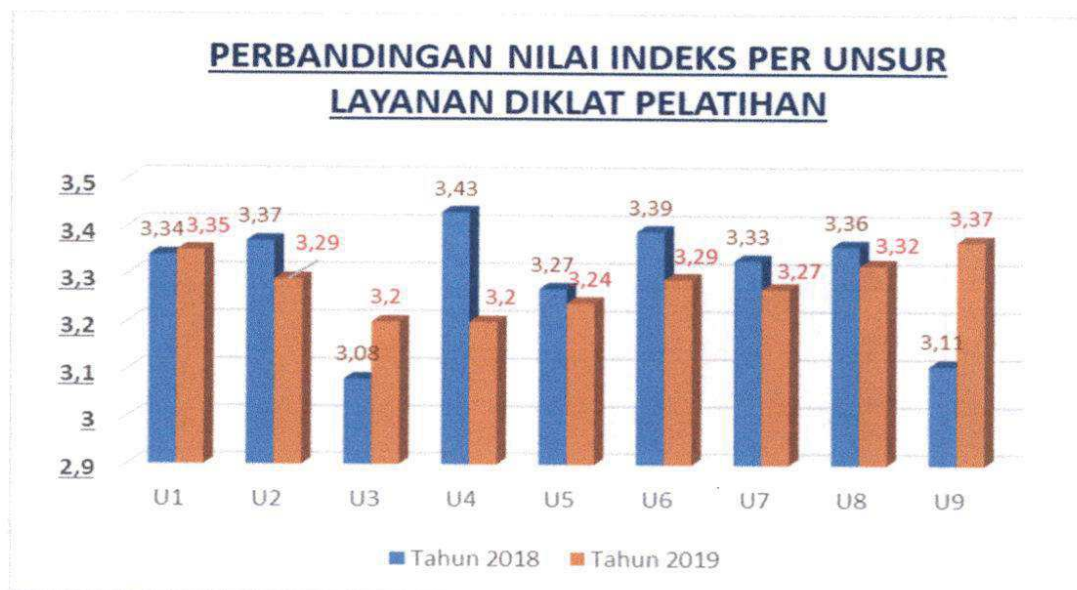


yaitu **3.31 (dari skala 4)**, menunjukkan bahwa peserta Pelatihan sebagai penerima layanan merasa **puas** dengan layanan yang ada.

Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks sebesar **3.37**, selanjutnya disusul dengan unsur layanan **Perilaku Pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3,37**. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Waktu** dengan indeks sebesar **3.20** sehingga perlu **perbaikan** mengingat nilainya cukup signifikan.

Perbandingan nilai indeks per unsur layanan pada tahun 2018 dengan nilai indeks per unsur layanan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.34	3.35	Naik 0.01 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.37	3.29	Turun 0.12 poin
3	Waktu	3.08	3.20	Naik 0,12 poin
4	Biaya/Tarif	3.43	3.30	Turun 0.13 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	3.24	Naik 0.07 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	3.29	Turun 0.10 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.33	3.37	Naik 0.04 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	3.32	Naik 0.04 poin
9	Sarana dan prasarana	3.11	3.37	Naik 0.26 poin
	Nilai IKM	3.30	3.31	Naik 0.01 poin
	Nilai IKM Konversi	82.43	82.64	Naik 0.21 poin



Tabel Perbandingan 3



Dari perbandingan nilai indeks per unsur layanan di atas, terlihat adanya peningkatan nilai indeks pada 6 (Enam) unsur layanan dan 3 (Tiga) unsur layanan mengalami penurunan. Unsur layanan yang meningkat adalah **Informasi / Kesesuaian Persyaratan, Waktu, Perilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana** sedangkan unsur layanan yang mengalami penurunan yaitu unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana**. Oleh karena itu ke tiga unsur layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan.

Nilai IKM pada layanan Pelatihan mengalami kenaikan sebesar **0,01 poin**. Hal ini mencerminkan adanya **kepuasan** peserta Pelatihan terhadap layanan yang mereka terima, dengan tidak melupakan unsur layanan yang masih perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.

3.4 Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan

Survei pada Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan melibatkan **283 (Dua ratus delapan puluh tiga)** orang responden peserta **Ujian Keahlian Pelaut (UKP)** dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.20	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.21	Baik
3	Waktu	3.05	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.18	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.22	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.30	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.20	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.26	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3.21	
Nilai Indeks setelah dikonversi		80.16	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	



Survei yang dilakukan terhadap layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan menunjukkan bahwa 8 (delapan) unsur layanan memiliki nilai **Baik**, sedangkan 1 (satu) unsur layanan lainnya memiliki nilai **Kurang Baik**. Dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.21** (dari skala 4), menunjukkan bahwa peserta Pengujian Kompetensi Kepelautan sebagai penerima layanan merasa puas dengan layanan yang ada, dengan tidak melupakan satu unsur layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan.

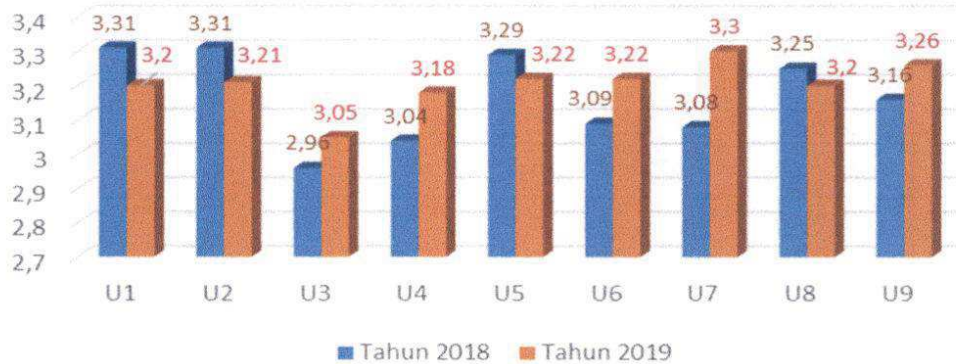
Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks sebesar **3.26**, selanjutnya disusul dengan unsur layanan **Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3,22**. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Waktu** dengan indeks sebesar **3.05**.

Berikut adalah nilai perbandingan IKM layanan pengujian kompetensi kepelautan tahun 2018 dengan 2019 :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.31	3.20	Turun 0.11 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31	3.21	Turun 0,10 poin
3	Waktu	2.96	3.05	Naik 0,09 poin
4	Biaya/Tarif	3.04	3.18	Naik 0.14 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29	3.22	Naik 0.07 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.09	3.22	Naik 0.13 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.08	3.30	Naik 0.22 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.25	3.20	Turun 0.05 poin
9	Sarana dan prasarana	3.16	3.26	Naik 0.10 poin
	Nilai IKM	3.17	3.21	Naik 0.04 poin
	Nilai IKM Konversi	79.17	80.16	Naik 0.99 poin



**PERBANDINGAN NILAI INDEKS PER UNSUR
LAYANAN PENGUJIAN KOMPETENSI
KEPELAUTAN**



Tabel Perbandingan 4

3.5 Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan

Survei pada Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan melibatkan **67 (Enam puluh tujuh)** orang responden peserta Tes Kesehatan. Adapun hasil survei tersebut sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.31	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.31	Baik
3	Waktu	3.26	Baik
4	Biaya/Tarif	3.36	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.34	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.33	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3.32	
Nilai Indeks setelah dikonversi		83.08	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Sertifikat Kesehatan menunjukkan bahwa keseluruhan memiliki unsur layanan yang bernilai **Baik**. Namun nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan**



dengan nilai indeks sebesar **3.36**. Selanjutnya disusul dengan unsur layanan **Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3.36** dan **3.35**.

Kegiatan pengambilan survey layanan sertifikat adalah yang ke dua kalinya dengan sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Secara hasil indeks penilaian, indeks kepuasan dari tahun 2018 menuju 2019 mengalami peningkatan meskipun dengan berbagai catatan bahwa terdapat penilaian unsur yang meningkat ataupun menurun. Berikut adalah perbandingan table antara indeks kepuasan pada tahun 2018 dengan 2019 :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.22	3.31	Naik 0.09 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	3.31	Turun 0.02 poin
3	Waktu	2.99	3.26	Naik 0,27 poin
4	Biaya/Tarif	3.05	3.37	Naik 0.32 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	3.36	Naik 0.22 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.20	3.35	Naik 0.15 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.54	3.34	Turun 0.20 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	3.30	Naik 0.07 poin
9	Sarana dan prasarana	3.19	3.33	Naik 0.14 poin
	Nilai IKM	3.21	3.32	Naik 0.11 poin
	Nilai IKM Konversi	80.25	83.08	Naik 2.83 poin



Tabel Perbandingan 5



3.6 Jasa Layanan Sewa Fasilitas

Survei pada Jasa Layanan Sewa Fasilitas melibatkan **12 (Dua belas orang)** orang responden penyewa **Auditorium, Kantin, Dapur, Barber Shop dan Kantor Bank** dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.20	Baik
3	Waktu	3.15	Baik
4	Biaya/Tarif	3.13	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.15	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.40	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.36	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3,24	
Nilai Indeks setelah dikonversi		80.97	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

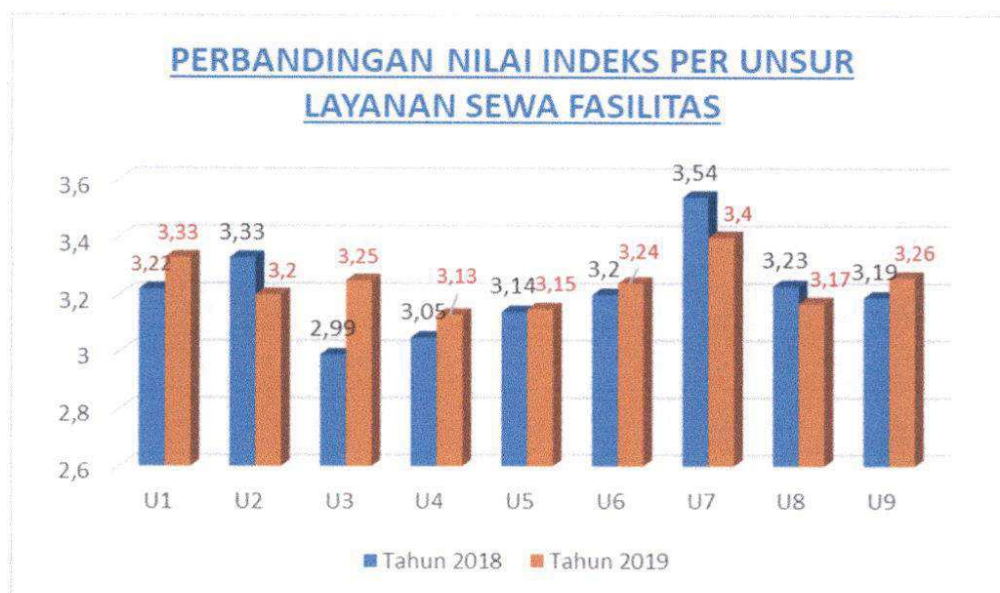
Survei yang dilakukan terhadap layanan Sewa Fasilitas menunjukkan bahwa semua unsur layanan memiliki nilai **Baik**, dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.24** (dari skala 4), menunjukkan bahwa peserta Sewa Fasilitas sebagai penerima layanan **merasa puas** dengan layanan yang ada.

Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Perilaku Pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3.40**. Selanjutnya disusul dengan unsur layanan **Sarana dan Prasarana** nilai indeks sebesar **3,36**. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Biaya/Tarif** dengan indeks sebesar **3,13**. Oleh karena itu unsur layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan dengan mekanisme pertimbangan – pertimbangan lainnya.

Berikut adalah perbandingan Nilai IKM Layanan Kesehatan Tahun 2018 dengan Tahun 2019 :



No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.22	3.33	Naik 0.11 poin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	3.20	Turun 0.13 poin
3	Waktu	2.99	3.15	Naik 0,16 poin
4	Biaya/Tarif	3.05	3.13	Naik 0.08 poin
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	3.15	Naik 0.01 poin
6	Kompetensi Pelaksana	3.20	3.24	Naik 0.04 poin
7	Perilaku Pelaksana	3.54	3.40	Turun 0.14 poin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	3.17	Turun 0.06 poin
9	Sarana dan prasarana	3.19	3.36	Naik 0.07 poin
	Nilai IKM	3.21	3.24	Naik 0.03 poin
	Nilai IKM Konversi	80.25	80.97	Naik 0.72 poin



Tabel Perbandingan 6

3.7 Jasa Layanan Lainnya.

Survei pada Jasa Layanan lainnya terbagi menjadi 2 (dua) jenis layanan, yaitu layanan Perpustakaan dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP).

a. Jasa Layanan Lainnya - Perpustakaan

3.236 (Tiga ribu dua ratus tiga puluh enam) orang dari Taruna, Pasis, Dosen dan Tenaga Kependidikan, dan responden adalah sebanyak 430 (Empat ratus tiga puluh) orang, dengan hasil survei sebagai berikut :



No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.27	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.28	Baik
3	Waktu	3.26	Baik
4	Biaya/Tarif	3.24	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.30	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.26	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.34	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3,27	
Nilai Indeks setelah dikonversi		81.72	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Survei yang dilakukan terhadap layanan Perpustakaan menunjukkan bahwa semua unsur layanan memiliki nilai **Baik**, dengan nilai rata-rata unsur layanan yaitu **3.27** (dari skala 4), menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan sebagai penerima layanan **merasa puas** dengan layanan yang ada.

Nilai indeks paling tinggi diperoleh unsur layanan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks sebesar **3,34**, selanjutnya unsur layanan **Perilaku Pelaksana** dengan nilai indeks sebesar **3,30** dan disusul dengan **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai indeks sebesar **3,28**. Sementara itu nilai indeks terendah terdapat pada unsur layanan **Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan indeks sebesar **3.18**.

Pada tahun ini unit layanan Perpustakaan masih mendapatkan predikat penilaian “Baik” dari pelanggan, namun Unit Perpustakaan mengalami sedikit penurunan penilaian dari tahun 2018, terdapat unsur-unsur yang mengalami penurunan, namun untuk mencegah penurunan yang bias saja terjadi signifikan maka kami terus mengupayakan untuk memperbaiki pelayanan yang ada, salah satu nya adalah **Produk, Spesifikasi dan Jenis pelayanan** yang mendapatkan unsur penilaian paling rendah.



b. Jasa Layanan Lainnya – Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)

Layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah produk layanan yang diberikan oleh PIP Semarang untuk Taruna atau Peserta diklat terkait sertifikasi profesi. Untuk pengambilan Survei ini, PIP Semarang mengambil survey sebanyak 49 (Empat puluh Sembilan) Responden dari populasi sebanyak 49 (Empat puluh responden) responden dari jasa layanan pengambilan sertifikat profesi jenis Freight Forwarding, dengan hasil survei sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.21	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.47	Baik
3	Waktu	3.07	Baik
4	Biaya/Tarif	3.27	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.59	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.29	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.45	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3,35	
Nilai Indeks setelah dikonversi		83.70	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Survei yang dilakukan terhadap Layanan Sertifikasi Profesi ini merupakan yang pertama kali dilakukan oleh PIP Semarang di tahun 2019. Survei yang dilakukan ini menunjukkan hal yang baik karena walaupun baru pertama kali dilaksanakan survei, hasilnya menunjukkan nilai “Baik” yang diberikan oleh responden.

Hal ini tidak menghentikan semangat PIP Semarang untuk terus melakukan peningkatan pelayanan meskipun sudah mendapatkan nilai “Baik” dari pelanggan.

Dari 9 (Sembilan) Survei yang dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata IKM mendapatkan nilai sebesar **3.35** dengan nilai unsur layanan paling tertinggi didapatkan dari unsur **Perilaku Pelaksana** dengan Indeks **3.59** dan nilai unsur terendah terdapat pada penilaian pada unsur **Waktu** dengan indeks sebesar **3.07**.



c. Jasa Layanan Lainnya – Marlin Test

Layanan Marlin test adalah produk layanan yang diberikan oleh PIP Semarang yang di laksanakan oleh Unit Bahasa PIP Semarang untuk Taruna atau Peserta diklat terkait sertifikasi Marlin test. Untuk pengambilan Survei ini, PIP Semarang mengambil survey sebanyak 130 (Seratus tiga puluh) Responden. Tahun 2019 ini merupakan pertama kalinya PIP Semarang mengambil kuesioner terhadap layanan pada Marlin test melalui unit Bahasa, adapun hasil surveinya adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Informasi / Kesesuaian Persyaratan	3.18	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.22	Baik
3	Waktu	3.22	Baik
4	Biaya/Tarif	2.77	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.16	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.35	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.23	Baik
9	Sarana dan prasarana	3.25	Baik
Nilai Indeks Kepuasan		3,18	
Nilai Indeks setelah dikonversi		79.55	
Mutu Layanan		B	
Kinerja Layanan		Baik	

Survei yang dilakukan ini menunjukkan hal yang baik karena walaupun baru pertama kali dilaksanakan survei, hasilnya menunjukkan nilai “Baik” yang diberikan oleh responden. Namun hal ini tidak menghentikan semangat PIP Semarang untuk terus melakukan peningkatan pelayanan meskipun sudah mendapatkan nilai “Baik” dari pelanggan.

Dari 9 (Sembilan) Survei yang dilakukan, menunjukkan nilai rata-rata IKM mendapatkan nilai sebesar **3.18** dengan nilai unsur layanan paling tertinggi didapatkan dari unsur **Perilaku Pelaksana** dengan Indeks **3.35** dan nilai unsur terendah terdapat pada penilaian pada unsur **Biaya/Tarif** dengan indeks sebesar **2.77**.



BAB IV KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

1. Dari keseluruhan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Agustus 2019, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing layanan diklat sebagai berikut:

NO	Jenis Layanan Diklat	IKM	IKM Konversi	Mutu Layanan	Keterangan
1)	Jasa Layanan Diklat Pembentukan	3,04	75.98	C	Kurang Baik
2)	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	3.44	85.90	B	Baik
3)	Jasa Layanan Pelatihan	3.31	82.64	B	Baik
4)	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	3.21	80.16	B	Baik
5)	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	3,32	83.08	B	Baik
6)	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	3.24	80.97	B	Baik
7)	Jasa Layanan Lainnya	3,26	81.66	B	Baik
Nilai Rata-Rata		3,26	81.50	B	Baik

2. Apabila dibandingkan dengan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2018, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2019 ini mengalami peningkatan pada dua layanan diklat, yaitu Jasa Layanan Diklat Peningkatan (nomor 2), Jasa Layanan Pelatihan (nomor 3), Jasa Kompetensi Kepelautan (nomor 4), Layanan Kesehatan (nomor 5) serta terdapat penurunan pada Layanan penunjang Pendidikan (nomor 6 namun tahun ini dibagi dengan 3 layanan berbeda pada tahun 2018 yang hanya 2 unsur layanan yang di nilai), Layanan sewa



fasilitas (nomor 7) dan yang signifikan pada satu layanan, yaitu Jasa Layanan Diklat Pembentukan (nomor 1).

3. Keterangan Perbandingan nilai Indeks Tahun 2018 dengan 2019

No	Jenis Layanan Diklat	Nilai IKM		Keterangan
		Tahun 2018	Tahun 2019	
1)	Jasa Layanan Diklat Pembentukan	3.16	3,04	Turun 0.12 poin
2)	Jasa Layanan Diklat Peningkatan	3.35	3.44	Naik 0,09 poin
3)	Jasa Layanan Pelatihan	3.30	3.31	Naik 0.01 poin
4)	Jasa Layanan Pengujian Kompetensi Kepelautan	3.17	3.21	Naik 0.04 poin
5)	Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan	3.21	3,32	Naik 0.11 poin
6)	Jasa Layanan Sewa Fasilitas	3.28	3.24	Turun 0.03 Namun pada tahun 2018 layanan penunjang Pendidikan hanya diambil 2 layanan sedangkan tahun 2019 diambil 3 layanan.
7)	Jasa Layanan Lainnya	3.29	3.26	Turun 0.04 poin
Nilai Rata-rata		3.26	3.26	Hasil sama antara 2018 & 2019 .

Pada ketujuh layanan tersebut, terdapat 2 (dua) layanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan perbaikan karena indeksnya masih dinilai rendah yang yaitu Jasa Layanan **Diklat Pembentukan**.

4. Berdasarkan kontrak kinerja antara Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dengan Kementerian Keuangan tentang penetapan Kinerja Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sebagai Badan Layanan Umum, bahwa **target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3.25 di tahun 2019**.

Berbeda dengan tahun **2018**, target Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang adalah **3.20** dan hasil survei menunjukkan bahwa nilai Indeks



Kepuasan Masyarakat pada ketujuh layanan di tahun 2018 adalah **3.26** yang berarti bahwa target sudah terpenuhi, ditahun 2019 pun Indeks Kepuasan Masyarakat terpenuhi dengan hasil indeks **3.26 dari target 3.25** tetapi walaupun demikian Layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang masih **perlu ditingkatkan** dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan PIP Semarang.

4.2 Saran

1. Untuk terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, perlu dilakukan survei secara berkala sehingga dapat diketahui sejauh mana peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Pelayanan harus ditingkatkan kembali terutama nilai pelayanan yang mengalami penurunan signifikan, namun PIP Semarang juga harus memperhatikan setiap unsur layanan yang mengalami penurunan, meskipun turunnya hanya berupa poin angka dibelakang koma namun hal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap hasil keseluruhan rata-rata IKM.
3. Inventarisir unsur layanan yang mengalami penurunan nilai indeks atau memiliki nilai indeks yang rendah dan harus segera dilakukan tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, bias dilakukan dengan menindaklanjuti saran dan kritik sebagai keluhan pelanggan.

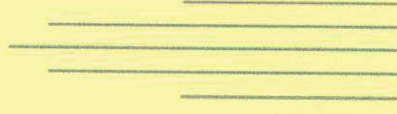
REKAPITULASI JAWABAN KUESINOER



**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

2019

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN																							Rata - Rata Nilai Persendapan
	1.1	2.1	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	
1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	5	5	5	2	4	5	2	2	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2
5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	2	4	4	4	2	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4
10	3	2	1	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
12	2	3	1	2	4	2	3	1	1	1	5	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3
13	5	5	2	4	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
16	2	1	3	1	5	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4
18	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
19	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
20	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
23	5	5	3	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
24	4	3	3	3	4	5	4	3	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	1	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
27	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
28	4	4	3	4	3	4	2	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	2	3	5	5	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
30	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3
31	1	2	3	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2
32	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	2	4	3	2	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
36	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
37	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
38	3	2	2	4	4	4	2	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	2
39	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
40	4	4	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4
41	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3
42	3	4	2	4	5	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
43	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4
44	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
46	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	3	4	5	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4
57	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
59	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
63	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	3
67	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	2	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
72	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI LINGKUR PELAYANAN DIKLAT PEMERINTUKAN																								Rata-Rata Nilai Responden
	1.1	2.1	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4	
212	4	4	1	3	3	3	1	4	3	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2.88
216	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3.54
219	5	3	3	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.42
220	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.54
221	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4.13
222	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
223	3	3	1	3	4	4	4	3	4	2	3	5	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3.25
224	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.13
225	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.79
226	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.50
227	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.71
228	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2.92
229	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4.88
230	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.17
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2.71
232	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
233	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.42
234	4	4	2	3	5	3	2	5	5	2	4	5	3	2	2	5	3	4	1	4	3	3	4	3	3.25
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
236	5	5	1	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
237	5	5	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50
238	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79
239	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.25
240	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92
241	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.04
242	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88
243	3	3	1	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.25
244	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	2	4	2	3.50
245	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1.58
246	4	4	1	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50
247	5	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.08
248	4	4	2	3	5	4	1	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	4	4	4	3.83
249	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88
250	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.58
251	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96
252	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.50
253	5	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3.50
254	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.42
255	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25
256	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63
257	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.04
258	5	5	1	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.25
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.33
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2.88
262	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.42
263	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92
264	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92
265	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
266	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63
267	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
269	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
270	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.54
271	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2.79
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.33
274	5	5	2	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2.75
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.79
277	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.25
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75
279	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
280	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21
281	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21
282	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.42
283	5	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.63
284	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.71
285	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.58
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
288	3	3	2	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5												

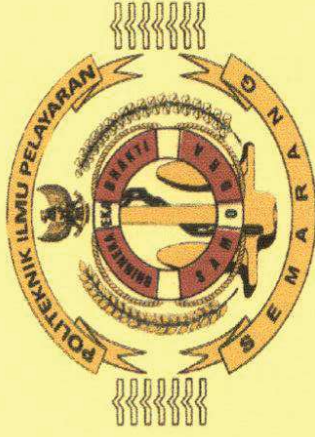
[illegible]

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN DIKLAT PEMBENTUKAN																								Rata - Rata Nilai Responden
	1.1	2.1	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4	
433	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.46
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
437	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3.42
438	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
441	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.62
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.04
443	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4.54
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.42
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.75
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
450	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.29
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
454	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.71
458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.63
459	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.79
460	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
462	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
463	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.67
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2.96
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
470	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4.13
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.96
474	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
475	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2.50
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79
480	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.17
481	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
482	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
484	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.08
485	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.17
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
489	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.42
492	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
493	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.75
494	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.12
495	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.79
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.54
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.83
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.42
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.29
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
504	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4											

[illegible]

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN DIKLAT PENINGKATAN



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

[illegible]

[illegible]

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN DIKLAT PELATIHAN



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PELATIHAN																				Rata - Rata Nilai Per Responden					
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.92		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00		
4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3.29		
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4.71		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00		
7	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4.13		
8	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	3	5	4.21		
9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	3	4	3.88		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.75		
11	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4.04		
12	4	5	4	4	3	5	3	2	5	2	3	3	4	4	2	2	3	3	5	5	2	4	4	3.63		
13	4	5	4	4	4	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4.04		
14	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5.38		
15	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3.88		
16	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.75		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3.67		
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96		
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88		
20	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.25		
21	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.96	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.17		
23	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4.08	
24	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08	
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3.33	
26	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
27	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.92	
29	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.88	
30	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.04	
31	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	2	4	4	4	4	5.00	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.96	
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21	
34	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4.32
35	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4.33	
36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4.42	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	1	3	4	3	2	3	5	4	5	3.46	
39	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	5	5	4	4	4	5	2	2	4	5	4	3	3.75	
40	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3.54	
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.42	
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21	
43	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75	
46	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75	
48	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4.83
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.67	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21	
53	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5.00	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.00	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.13	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.54
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4.38	
60	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5.00
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.96	
62	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5.00	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.92	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25
67	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.88
69	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.08
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4.83
72	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.46
73	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4															

[illegible]

[illegible]

NO UNIT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PELATIHAN																								Rata - Rata Nilai Per Responden	
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4		
360	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
361	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3.71	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
363	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	3	1	3	2	1	3	1	3	4	5	4	4	5	2.17
364	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
365	4	4	2	3	3	2	2	1	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3.13
366	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.63	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
368	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
369	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75	
370	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3.75
371	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
372	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	5	3	5	5	5	4.00
373	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
376	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.63	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.00
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
379	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.63	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79	
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
382	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.79	
387	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
388	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
390	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
391	3	3	4	4	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	4	2.90
392	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.58	
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.06	
394	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.17	
395	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
396	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
397	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3.42
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
399	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.79	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.63	
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21	
402	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
403	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
404	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
406	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3.54
407	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
408	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08	
409	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
410	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.17	
411	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
412	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.92	
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.30	
415	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
416	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83	
418	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
419	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.71	
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
427	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.33	
428	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
429	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
431	4	4	5	5	5																					

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN PENGUJIAN KOMPETENSI



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR LAYANAN PENGIJUAN KOMPETENSI PELAUT																								Rata - Rata per Responden	
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3		
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.96	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
9	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4.17	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
11	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
13	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.79	
14	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4.42	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4.75	
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
18	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4.33	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.04	
25	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
27	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	5	3	3.46	
28	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4.38	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.71	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4.75	
34	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3.04	
35	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08	
37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4.58	
38	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.83	
39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4.63	
40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75	
42	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4.04	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4.92	
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.21	
47	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.33	
48	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.17	
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75	
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.25	
52	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.21	
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
54	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
55	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
57	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3.79	
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.17	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08	
62	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3.96	
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.38	
65	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4.54	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88	
70	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.83
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.92	
72	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.83	

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR LAYANAN PENGUNJIAN KOMPETENSI PELAUT																								Rata - Rata per Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
180	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4</										

NO URUT RESPONDEN		NILAI UNSUR LAYANAN PENGUNJUAN KOMPETENSI PELAUT																							Rata - Rata per Responden
		1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	
Rata-Rata Per partisipan	3.96	4.04	4.00	4.05	4.00	4.01	3.78	3.64	3.98	3.97	4.08	3.99	4.05	4.01	4.05	4.07	4.10	4.19	4.01	4.01	3.99	4.06	4.10	4.05	
Rata-Rata Perthaur	3.20	3.21			3.05			3.18	3.22		3.22			3.30			3.20			3.26					
	1122	1142	1153	1145	1132	1134	1069	1031	1126	1124	1155	1130	1146	1134	1146	1153	1161	1185	1136	1135	1129	1150	1160	1146	
Jumlah nilai unsur	1122	1142	1153	1145	1132	1134	1069	1031	1126	1124	1155	1130	1146	1134	1146	1153	1161	1185	1136	1135	1129	1150	1160	1146	
NRG User = Jumlah Ratathaur / Jumlah Responden *0,3	3.17	3.23	3.20	3.24	3.20	3.21	3.02	2.81	3.18	3.18	3.27	3.19	3.24	3.21	3.24	3.26	3.28	3.35	3.21	3.21	3.19	3.25	3.28	3.24	
NRG Indeks = NRG User * (1/20)	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.12	0.13	0.13	0.14	0.13	0.13	0.13	0.13	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.13	0.14	0.14	0.13	
SKM (1-100)																									
80.16																									

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN KESEHATAN



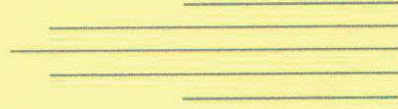
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

[illegible]

NILAI UNSUR PELAYANAN KESEHATAN																									Rata-Rata Nilai Per Responden		
NO URUT RESPONDEN	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	5.1	5.2	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3			
61	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
63	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4			
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
66	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
67	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4			
Rata-Rata Per partisipan	4.15	4.12	4.13	4.10	4.16	4.18	3.96	4.09	4.13	4.28	4.18	4.21	4.10	4.21	4.24	4.18	4.13	4.22	4.18	4.18	4.18	4.21	4.24	4.04			
Rata-Rata Per unsur																											
	3.31			3.31			3.26			3.37			3.36			3.35			3.34			3.30			3.33		
Jumlah nilai unsur	278	276	277	275	279	280	265	274	277	287	280	282	275	282	284	280	277	283	280	280	272	282	284	271			
NBR Unsur = Jumlah Nilai/ur / Jumlah Responden * 9,8	3.32	3.30	3.31	3.28	3.33	3.34	3.16	3.27	3.31	3.43	3.34	3.37	3.28	3.37	3.39	3.34	3.31	3.38	3.34	3.34	3.25	3.37	3.39	3.24			
NBR Indeks = NBR Unsur / (1/24)	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13				
SKM (1-100)																									83.08		

HASIL REKAP KUESIONER JASA LAYANAN SEWA FASILITAS



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NILAI UNSUR LAYANAN SEWA FASILITAS																			Rate-Scala Nilai Per Responden							
No Urut Responden	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3		
1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3.21
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	2.33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4.79
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.79
8	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3.83
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.04
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4.08
11	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4.71
12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4.71
Rate-Scala Per pertanyaan	4.25	4.17	4.08	4.00	3.92	4.08	3.92	4.00	3.92	3.92	4.00	3.75	4.08	4.17	3.92	4.08	4.08	4.25	4.42	3.92	4.00	4.00	4.08	4.17	4.17	
Rate-Scala Per unsur	3.33			3.20			3.16			3.13	3.16			3.24			3.40			3.17			3.37			
Jumlah nilai unsur	51	50	49	48	47	49	47	48	47	47	48	45	49	50	47	49	49	51	53	47	48	48	49	50		
NRRC VIRGULT = Jumlah NilaiUsur / Jumlah Responden n= 12	3.40	3.33	3.27	3.20	3.13	3.27	3.13	3.20	3.13	3.13	3.20	3.00	3.27	3.33	3.13	3.27	3.27	3.40	3.53	3.13	3.20	3.20	3.27	3.33		
NRRC Indeks = NRRC Usur* (1/24)	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.14	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.14	0.14	0.13	0.14	0.14	0.14	0.15	0.13	0.13	0.13	0.14	0.14		
SRM (1-100)																								80.97		

80.97

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN PERPUSTAKAAN



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PERPUSTAKAAN																								Nilai Rata Rata Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.79
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.75
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.75
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.04
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.83
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.29
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.13
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.71
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5.00
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.00
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.67
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.75
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.13
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.29
47	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.79
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5.00
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.08
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.88
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.00
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.96
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.96
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.71
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.00
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5.00
64	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.67
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.58
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4.04
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.88
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.54
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.67
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.54
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.54
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.67

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PERPUSTAKAAN																								Nilai Rata Rata Responden	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5		
145	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
149	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
152	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
153	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		
156	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	6	4	4	4	5	4	4	
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
166	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
174	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
178	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
193	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
197	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
215	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

[illegible]

[illegible]

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PERPUSTAKAAN																				Nilai Rata Rata Responden	
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	5.2	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3		9.4
361	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
362	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
363	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
364	2	4	2	4	4	4	-1	4	1	3	2	4	3	1	1	3	3	3	2	4	2	3
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
368	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
369	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	5	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
380	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	3	2	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
401	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
411	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
418	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
425	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
426	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PERPUSTAKAAN																							Nilai Rata Rata Responden
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	9.4	
Rata-Rata Per pertanyaan	4.08	4.09	4.10	4.11	4.08	4.06	4.05	3.83	4.09	4.08	3.91	4.04	4.06	4.09	4.13	4.10	4.15	4.08	4.08	4.14	4.21	4.17	4.18	4.15
Rata-Rata Per Unsur	3.27		3.28		3.26		3.24		3.18		3.24		3.30		3.26		3.34							
Jumlah nilai unsur	1756	1757	1761	1769	1754	1747	1742	1645	1758	1754	1682	1738	1747	1759	1778	1764	1785	1755	1753	1779	1811	1795	1799	1782
NR = Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Unsur}}{\text{Jumlah Responden} \times 5}$	3.27	3.27	3.28	3.29	3.26	3.25	3.24	3.06	3.27	3.26	3.13	3.23	3.25	3.27	3.31	3.28	3.32	3.27	3.26	3.31	3.37	3.34	3.35	3.32
NR Indeks = $\frac{\text{NR Unsur}}{1/74}$	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.14	0.14	0.13	0.13	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14
SOM (1-100)	91.7240862																							

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN UNIT BAHASA



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

[illegible]

No Unit Responden	NILAI UNSUR LAYANAN UNIT BAHASA																							Rata - Rata Nilai Per Responden
	1.1.	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	6.1	7.1	7.2	7.3	7.4	8.1	8.2	8.3	9.1	9.2	9.3	
Nilai Rata - Rata Per Pertanyaan	3.93	3.96	4.05	4.02	4.04	4.08	4.15	3.84	3.70	3.29	3.41	3.88	3.95	4.11	4.15	4.19	4.32	3.98	4.28	3.87	4.09	4.25	3.94	3.99
Nilai Rata - Rata Per unsur	3.18		3.22		3.22		3.22		2.77		3.10		3.16		3.35		3.23		3.25					
Jumlah nilai unsur	511	515	526	523	525	531	540	499	481	428	443	504	513	534	539	545	562	517	556	503	532	552	512	519
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden *0,8	3.14	3.17	3.24	3.22	3.23	3.27	3.32	3.07	2.96	2.63	2.73	3.10	3.16	3.29	3.32	3.35	3.46	3.18	3.42	3.10	3.27	3.40	3.15	3.19
NRR Indeks = NRR Unsur* [1/24]	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.14	0.14	0.13	0.12	0.11	0.11	0.13	0.13	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.14	0.13	0.14	0.14	0.13	0.13
SKM (1-100)	79.55																							

HASIL REKAP KUESIONER LAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI



POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

2019

NILAI UNSUR PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI																											
NO URUT RESPONDEN	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	Rata - Rata Nilai Responden		
1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4.17		
2	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4.62		
3	5	4	4	5	3	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4.54		
4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4.17		
5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4.42		
6	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	4	5	1	2.00	
7	5	5	3	5	5	4	5	4	1	5	1	3	5	1	1	3	5	5	5	1	1	4	4	3	5	4.46	
8	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4.58	
9	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.62	
10	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4.46	
11	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4.13	
12	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4.25	
13	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.29	
14	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4.54	
15	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4.38	
16	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4.15	
17	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3.75	
18	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3.50	
19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4.38	
20	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
21	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75	
22	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4.04	
23	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.42	
24	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4.21	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4.39	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4.08	
27	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4.25	
28	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4.21	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.04	
30	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.79	
31	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4.04	
32	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
33	5	3	3	5	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3.71	
34	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.50	
35	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.96	
38	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4.87	
39	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4.33	
40	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3.92	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08	
42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4.54	
43	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4.00	
44	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	1	1	4	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	3	3.75	
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.54	
46	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.96	
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.58	
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71	
Rata-Rata Per pertanahan																											
Rata - Rata Unsur																											
Jumlah nilai unsur																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Responden *0,8																											
Rata Indeks (Rata) = Rata Unsur (1/20)																											
Rata per Unsur = Jumlah NilaiUnsur / Jumlah Respond																											

DOKUMENTASI KEGIATAN



**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

2019

