

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk menumbuh kembangkan semangat dan etos kerja aparatur yang bertanggungjawab, bermoral, berdisiplin, profesional, produktif dan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, sekaligus untuk memantapkan penerapan ISO 9001 : 2008 Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin, maka dipandang perlu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan Pengkarantinaan Pertanian di UPT Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin.

Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan jalan mengukur/mengolah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Perkarantinaan Pertanian di UPT Balai Karantina Kelas 1 Banjarmasin, data dan informasi ini diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif . Pengukuran ini untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang tertuang pada unsur-unsur pelayanan diantaranya mengenai Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan serta Keamanan Pelayanan.

VISI DAN MISI

Mengacu pada Visi Badan Karantina Pertanian serta tuntutan situasi dan kondisi maka Visi Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin adalah “ Terwujudnya Karantina Pertanian Banjarmasin Yang Tangguh, Profesional, Modern dan Terpercaya “

Guna mewujudkan Visi tersebut diatas, maka Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin mengemban Misi sebagai berikut :

- Melindungi kelestarian sumberdaya alam hayati hewan dan tumbuhan dari serangan hama dan penyakit hewan karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK).
- Mendukung Terwujudnya Keamanan Pangan
- Memfasilitasi Perdagangan Dalam Rangka Mempertahankan dan Meningkatkan Akses Pasar Komoditas Pertanian
- Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

- Mendukung Keberhasilan Program Agribisnis dan Ketahanan Pangan Nasional
- Mendorong Peranserta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Karantina Pertanian.

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

TUGAS POKOK :

Tugas Pokok Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin adalah Unit Pelaksana Teknis yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Badan Karantina Pertanian dan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional perkarantina hewan dan tumbuhan serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.

FUNGSI :

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin menyelenggarakan fungsi :

- Penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan
- Pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan dan pembebasan media pembawa HPHK/OPTK
- Pelaksanaan pemantauan daerah sebar HPHK dan OPTK
- Pelaksanaan pembuatan koleksi HPHK/OPTK
- Pelaksanaan pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati
- Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional karantina hewan dan karantina tumbuhan
- Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati
- Pengelolaan system informasi, dokumentasi dan sarana teknik karantina hewan dan karantina tumbuhan
- Pelaksanaan pengawasan dan penindakan peraturan perundang-undangan bidang karantina hewan, karantina tumbuhan dan keamanan hayati hewani dan nabati
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

INDIKATOR KINERJA

Indikator Kinerja Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin terukur dalam upaya pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Karantina Pertanian untuk mewujudkan Visi dan Misi diantaranya adalah :

- Tercegahnya masuk dan tersebarnya HPHK dan OPTK dari luar negeri dan di Wilayah RI
- Meningkatnya pelayanan prima (cepat, efektif, transparan dan akuntable
- Meningkatnya kredibilitas Laboratorium Karantina Pertanian
- Diterapkannya Sistem Teknologi Informasi Karantina
- Meningkatnya kesadaran berbagai lapisan masyarakat akan arti penting Karantina Pertanian terhadap perlindungan Negara dan meningkatkan daya saing produk pertanian.

WILAYAH KERJA

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 22/Permentan/OT.140/4/2008, Wilayah Kerja Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- Wilayah Kerja Trisakti
- Wilayah Kerja Bandar Udara Syamsudin Noor
- Wilayah Kerja Batulicin
- Wilayah Kerja Kotabaru
- Wilayah Kerja Pagatan
- Wilayah Kerja Kantor Pos Banjarmasin

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat agar dapat dijadikan acuan bagi Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin dalam melakukan penilaian dan pemantauan pelaksanaan Pelayanan Pengkarantinaan Pertanian .

Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akurat tentang tingkat Pelayanan Pengkarantinaan Pertanian yang telah terakreditasi melalui ISO 9001 : 2008 di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin, sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin.

C. METODE PENGUKURAN

Metode yang diterapkan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin adalah dengan cara menyebarkan lembaran kuesioner yang diisi secara mandiri kepada pengguna jasa Karantina Pertanian maupun masyarakat umum di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin yang berisi 14 unsur pelayanan sebanyak 150 kuisisioner .

D. MANFAAT

Dengan tersedianya data dan informasi secara periodik dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin, maka dapat diperoleh manfaat baik bagi pegawai, UPT yang bersangkutan maupun bagi masyarakat, bangsa dan negara secara keseluruhan.

1. Manfaat bagi pegawai

Memperoleh kesempatan untuk lebih berperan, berprestasi, mengaktualisasikan diri, mendapat pengakuan, kebanggaan kerja, rasa ikut bertanggungjawab, meningkatkan kemampuan memimpin dan memecahkan masalah, memperluas wawasan, lebih memahami makna hidup dan pengabdian sebagai aparatur negara dengan cara kerja sebaik-baiknya dan berprestasi dalam lingkungan tugas Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin.

2. Manfaat bagi unit kerja

Meningkatkan kerjasama yang baik, mengefektifkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, keselarasan dan dinamika organisasi, memperlancar komunikasi dan hubungan kerja, menumbuhkan kepemimpinan yang partisipatif, mengeliminasi hambatan-hambatan psikologis dan kultural, menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga dapat meningkatkan kerja, produktifitas kerja dan mutu pelayanan masyarakat.

BAB II

DASAR PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. OBJEK

Objek pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin adalah penerapan ISO 9001 : 2008

B. RESPONDEN

Responden yang menjadi objek pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengguna jasa Karantina Pertanian di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin berjumlah 150 responden yang mengisi kuesioner pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara mandiri yang dilaksanakan pada Juli 2014 s/d Desember 2014.

C. SKOR

Hasil dari setiap kuesioner yang dibagikan/diisi responden dan jawaban atas pertanyaan setiap indikator indeks kepuasan masyarakat dari 14 unsur sebesar 82,87 dengan klasifikasi mutu pelayanan **Sangat Baik (A)**

BAB III ANALISIS DATA

Secara umum hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin dengan klasifikasi A (Sangat Baik) dan nilai tertinggi pada unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan (3,860)
Tanpa mengurangi arti penilaian , nilai terendah terjadi pada unsur Prosedur Pelayanan

BAB IV PENUTUP

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Banjarmasin secara umum memiliki hasil klasifikasi Mutu A (sangat baik) Namun demikian, ada beberapa hal yang menjadi perhatian terutama yang berkaitan dengan nilai unsur Persyaratan Pelayanan. Adapun yang kami rekomendasikan meliputi :

1. Penambahan SDM yang sesuai dengan kompetensi agar dapat ditempatkan di wilayah-wilayah kerja yang tersebar di lingkup Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin.
2. Tersedianya dana untuk sosialisasi Perkarantina Pertanian kepada pengguna jasa karantina pertanian maupun masyarakat, agar setiap warga Negara secara mandiri sadar akan pentingnya Perkarantinaan Pertanian dengan memahami seluruh aturan yang dipersyaratkan pada lalu-lintas komoditas pertanian.

Banjarmasin, 10 Juli 2014
Kepala Balai Karantina Pertanian
Kelas I Banjarmasin

Drh. Sri Hanum
NIP. 19590806 198603 2 001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II TAHUN 2014**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS I BANJARMASIN
: JL. SUTOYO.S NO. 1134 BANJARMASIN
: 0511-3361334 / 0511-3353980

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
28	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
35	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
37	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
38	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3
39	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3
40	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
41	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
42	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
43	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3
44	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
54	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
55	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
59	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
61	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

62	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
64	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
66	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
67	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
69	1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4
70	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
71	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
72	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
73	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
77	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
78	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
80	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
82	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
84	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
90	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
96	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
100	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
101	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
102	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
103	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
108	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
109	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

110	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
111	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
112	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
113	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
114	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
115	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
117	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
118	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
119	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
120	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	
121	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
123	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
124	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
127	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
128	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
129	2	0	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	
130	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	
131	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
132	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
133	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
134	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
135	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
136	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
137	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
138	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
139	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
140	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
141	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
142	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
143	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	
144	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
145	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
146	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
147	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
148	2	3	3	4	4	3	0	4	4	0	3	3	4	4	
149	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
150	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	416	485	484	490	497	491	480	579	510	514	528	515	481	482	
NRR / Unsur	2,773	3,233	3,227	3,267	3,313	3,273	3,200	3,860	3,400	3,427	3,520	3,433	3,207	3,213	
NRR tertbg/ unsur	0,197	0,230	0,229	0,232	0,235	0,232	0,227	0,274	0,241	0,243	0,250	0,244	0,228	0,228	*)
															3,291
IKM Unit pelayanan															**) 82,265

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 82,27

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	2,773
U2	Persyaratan pelayanan	3,233
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,227
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,267
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,313
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,273
U7	Kecepatan pelayanan	3,200
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,860
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,427
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,520
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,433
U13	Kenyamanan lingkungan	3,207
U14	Keamanan pelayanan	3,213