

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA
SMP NEGERI 1 TAHUNAN
Jln. Amarta III Griya Tahunan Indah Jepara ☎ (0291) 592504 ✉ 59451
Tahun 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan SMP Negeri 1 Tahunan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh SMP Negeri 1 Tahunan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada SMP Negeri 1 Tahunan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMP Negeri 1 Tahunan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM SMP Negeri 1 Tahunan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada SMP Negeri 1 Tahunan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada SMP Negeri 1 Tahunan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 30 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	39%
		PEREMPUAN	18	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	8%
		SLTA	10	48%
		DIII	18	0
		SI	1	40%
		S2	0	4%
3	PEKERJAAN	PNS	2	14%
		TNI	1	1%
		SWASTA	25	30%
		WIRSAUSAHA	2	9%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	20	8%
		LAYANAN B	3	48%
		LAINNYA	7	44%

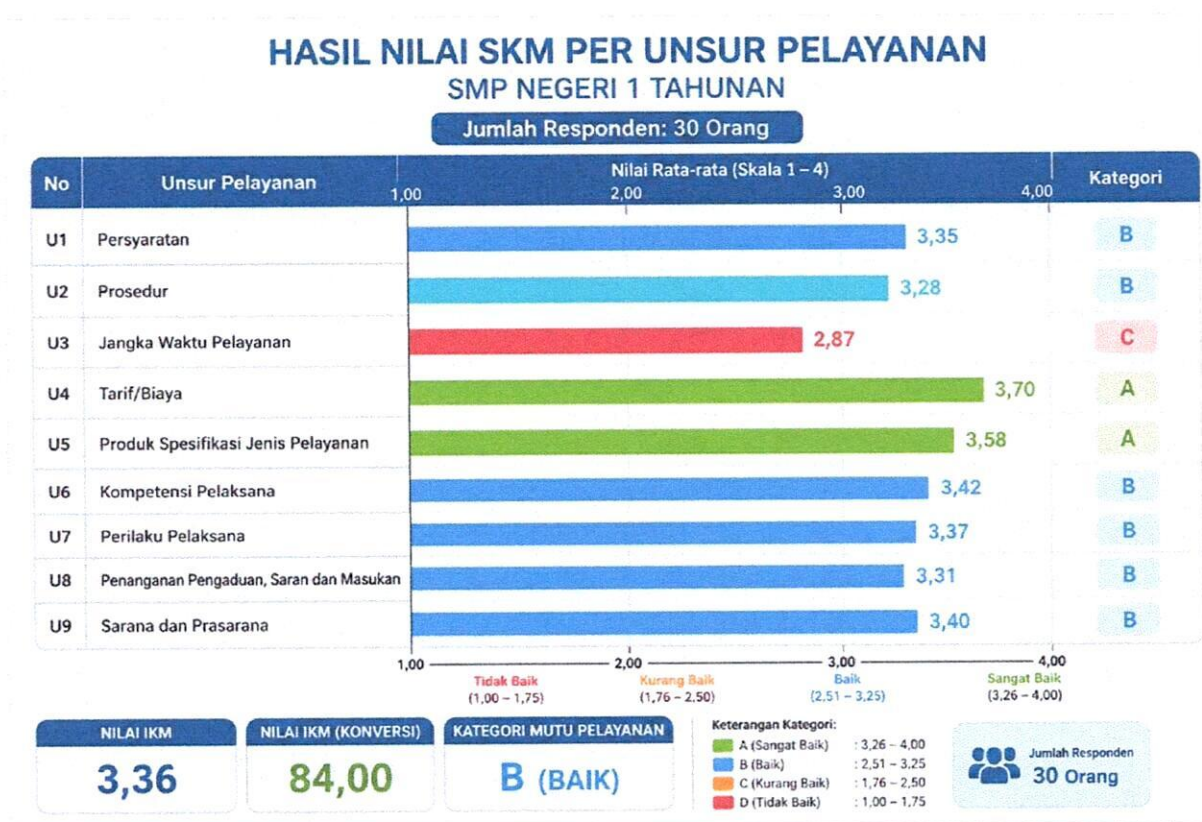
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3,35	B
U2	Prosedur	3,28	B
U3	Jangka Waktu Pelayanan	2,87	C
U4	Tarif/Biaya	3,7	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,4	B

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap **30 responden**, diperoleh **Nilai IKM sebesar 84,00** dengan kategori mutu pelayanan **Baik (B)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 1 Tahunan.

Meskipun demikian, terdapat satu unsur yang memperoleh nilai paling rendah yaitu **Jangka Waktu Pelayanan** dengan nilai **2,87** (Kategori C). Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasakan pelayanan belum selesai sesuai waktu yang diharapkan.

Berdasarkan hasil kuesioner dan masukan responden, beberapa aduan yang paling banyak disampaikan antara lain:

1. Proses penerbitan surat membutuhkan waktu yang relatif lama.
2. Pemohon belum memperoleh informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan.
3. Pada jam-jam tertentu terjadi antrean sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.
4. Ketika petugas sedang melaksanakan tugas lain, pelayanan administrasi menjadi tertunda.
5. Belum tersedia media informasi yang menunjukkan target waktu penyelesaian setiap jenis layanan.

Walaupun unsur waktu pelayanan memperoleh nilai terendah, unsur lainnya memperoleh nilai baik hingga sangat baik, terutama pada unsur **Tarif/Biaya Pelayanan** yang mendapatkan nilai tertinggi karena seluruh pelayanan administrasi diberikan tanpa dipungut biaya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Permasalahan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab
Waktu pelayanan belum optimal	Banyaknya permohonan pada waktu bersamaan	Menyusun Standar Waktu Pelayanan pada setiap jenis layanan	Triwulan I	Kepala Sekolah
Antrean pelayanan	Petugas terbatas	Mengatur jadwal pelayanan dan pembagian tugas petugas	Triwulan I	Wakasek/TU
Informasi estimasi penyelesaian belum tersedia	Belum ada media informasi	Memasang papan Standar Pelayanan dan estimasi waktu layanan	Triwulan I	Tim Pelayanan
Pemohon belum mengetahui persyaratan	Informasi belum lengkap	Memperbarui media informasi persyaratan layanan	Triwulan I	Tim Pelayanan
Monitoring pelayanan belum rutin	Belum ada evaluasi berkala	Melaksanakan evaluasi SKM setiap semester	Semesteran	Kepala Sekolah

BAB V

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SMP Negeri 1 Tahunan berada pada kategori **Baik** dengan nilai **IKM 84,00**. Unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas peningkatan adalah **Jangka Waktu Pelayanan**, sedangkan unsur biaya pelayanan memperoleh penilaian tertinggi dari masyarakat. Hasil SKM ini menjadi dasar penyusunan program peningkatan mutu pelayanan agar pelayanan publik semakin cepat, transparan, dan memuaskan masyarakat.

Jepara , 30 Juni 2026

Kepala Kepala Sekolah



Drs. Adi Sasono, M.Pd

NIP.196706231994031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SMP NEGERI 1 TAHUNAN

Tanggal : / / / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SMP NEGERI 1 TAHUNAN
HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
MEI 2026**

Jumlah Responden : 30 Orang
Target Responden : 30 Orang
Tanggal Survei : Mei 2026

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									NILAI RATA-RATA (NRR)	KATEGORI (MUTU)
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Persyaratan	3,40	3,30	3,30	3,30	3,40	3,30	3,40	3,30	3,30	3,35	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,30	3,20	3,30	3,20	3,20	3,30	3,30	3,20	3,30	3,28	B
3	Jangka Waktu Pelayanan	2,90	2,90	2,80	2,90	2,80	2,80	2,90	2,80	2,80	2,87	C
4	Biaya / Tarif	3,70	3,60	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	3,50	3,60	3,60	3,60	3,60	3,50	3,60	3,60	3,58	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,40	3,30	3,30	3,40	3,30	3,40	3,40	3,40	3,30	3,37	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	3,30	3,20	3,30	3,30	3,30	3,30	3,30	3,30	3,31	B
9	Sarana dan Prasarana	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	B
Jumlah Nilai		30,40	29,90	30,00	30,20	30,10	30,20	30,30	30,10	30,20	271,40	-
Nilai Rata-rata (NRR)		3,38	3,32	3,33	3,36	3,34	3,36	3,37	3,34	3,36	3,35	B
Nilai Rata-rata Tertimbang		0,376	0,369	0,370	0,373	0,371	0,373	0,374	0,371	0,373	3,350	-

$$\text{NILAI IKM UNIT PELAYANAN} = 3,35 \times 25 = 83,75 \text{ (BAIK)}$$

NILAI PER UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN			
No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT		NILAI RATA-RATA (NRR)		KATEGORI PENILAIAN SKM	
		INDEKS KONVERSI (IKM)	MUTU	NILAI IKM (KONVERSI)		NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	
U1	Persyaratan	83,75	B	83,75		25,00 – 54,99	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,00	B	B		65,00 – 79,60	
U3	Jangka Waktu Pelayanan	71,75	C	BAIK		76,61 – 88,30	
U4	Biaya / Tarif	92,50	A	Jumlah Responden		88,31 – 100,00	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,50	A				
U6	Kompetensi Pelaksana	85,50	B				
U7	Perilaku Pelaksana	84,25	B				
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,75	B				
U9	Sarana dan Prasarana	85,00	B				

Keterangan: NRR = Nilai Rata-Rata per Unsur