

LAPORAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Januari s/d Juni 2019



BBPP KUPANG



BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2019

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” pada Semester I di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada responden, narasumber, panitia dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini, juga kepada semua pihak yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan penilaian secara obyektif.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam rangka merampungkan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan terima kasih.

Kupang, 15 Juli 2019

Kepala BBPP Kupang



Drh. Bambang Haryanto, MM

NIP. 19630707 199103 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
II UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN.....	4
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden	4
C. Hasil Pengukuran IKM	5
D. Permasalahan.....	7
E. Pemecahan Masalah	7
III ANALISA DATA	9
IV KESIMPULAN DAN SARAN	10
A. Kesimpulan.....	10
B. Saran	10
V PENUTUP	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	16
3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	21
4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	21
5. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur	22
6. Statistik Mutu IKM Semester I BBPP Kupang	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur, termasuk aparatur di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang sebagai penyedia jasa pelayanan dan salah satu jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kemaslahatan masyarakat di dalam wilayah kerja BBPP Kupang.

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

Untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus

mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

B. Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR PERUNSUR} = \frac{\text{TOTAL NILAI UNSUR}}{\text{TOTAL KUESIONER TERISI}}$$

Keterangan : NRR = Nilai Rata Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{NRR TERTIMBANG PERUNSUR} = \text{NRR PERUNSUR} \times 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan jumlah nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang} \times 25$$

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, terhadap sebanyak 114 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN

A. Unsur Pelayanan

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Untuk Pelayanan
5. Produk layanan dalam Pelayanan
6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Dalam Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan
8. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Keluhan

B. Responden

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	78	68,42
2	Perempuan	36	31,58
Jumlah		114	100

2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	4	3,51
2	SLTP	4	3,51
3	SLTA	14	12,28
4	DI/DII/DIII	25	21,93
5	S1	61	53,51
6	S2 ke atas	6	5,26
Jumlah		114	100

3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	71	62,28
2	Pegawai Swasta	4	3,51
	Pelajar/mahasiswa	-	0
3	Wiraswasta	5	4,39
4	Lainnya	34	29,82
Jumlah		114	100

4. Karakteristik Usia Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	-	0
2	21 – 30 tahun	22	19,3
3	31 – 40 tahun	40	35,09
4	41 – 50 tahun	42	36,84
5	Diatas 51 tahun	10	8,77
Jumlah		114	100

C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 114 (Seratus Empat Belas) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	389.00
U2	Prosedur pelayanan	373.00
U3	Kecepatan pelayanan	427.00
U4	Biaya/tarif pelayanan	374.00
U5	Produk layanan	361.00
U6	Kemampuan petugas pelayanan	360.00
U7	Perilaku petugas pelayanan	362.00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	367.00
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	375.00

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 114 (Seratus Empat Belas) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,299. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang untuk Semester I diperoleh angka **82,60 (baik)**, dengan rincian 27 responden (23,68%) menyatakan pelayanan sangat baik, 73 responden (64,04%) menyatakan baik, 14 responden (12,28%) menyatakan kurang baik dan tidak ada responden (0,00%) yang menyatakan tidak baik. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menteri Nomor: KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 82,60 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit

Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, masuk dalam kategori “B “ (BAIK).

D. Permasalahan

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- kurangnya kepercayaan responden(masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

2. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.

E. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan meningkatkan kelengkapan sarana prasarana

pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.

BAB III

ANALISA DATA

Hasil tabulasi data yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

No.	Unsur-Unsur Pelayanan	Total Nilai Tiap unsur
1	Persyaratan pelayanan	389.00
2	Prosedur pelayanan	373.00
3	Kecepatan pelayanan	427.00
4	Biaya/tarif pelayanan	374.00
5	Produk layanan	361.00
6	Kemampuan petugas pelayanan	360.00
7	Perilaku petugas pelayanan	362.00
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	367.00
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	375.00

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,299 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada semester I: 82,60 (**B = Baik**)

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester I dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari sembilan unsur pelayanan semua nilai rata-rata tiap unsur persepsi diatas3 (tiga) dengan rata-rata 3,299
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (82,60) berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupangpada Semester I : **baik**.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

1. Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
2. Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang perlu meningkatkan lagi mutu pelayanannya, baik meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan perilaku petugas terkait kesopanan dan

keramahan dalam pelayanan, juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

V. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari 0,35 s/d 0,42 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,299** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang 82,60 (**B=Baik**)

Melihat hasil Analisa Data diatas, semoga Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang dapat meningkatkan lagi mutu pelayanannya.

LAMPIRAN

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/ yang sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 20....

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELP/FAX :

(..... 20)

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

*) = Coret yang tidak perlu

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nama/Nomor Responden		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1- D3 - D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama		
NIP/DATA LAIN		

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas

	Lampiran 2.									
	PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
	DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I (BULAN JANUARI S.D. JUNI 2019)									
	UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG									
	ALAMAT : JLN. TIMOR RAYA KM.17 NOELBAKI - KUPANG – NTT									
No	Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	Responden 2	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	Responden 3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
4	Responden 4	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	Responden 5	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
6	Responden 6	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
7	Responden 7	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	Responden 8	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
9	Responden 9	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
10	Responden 10	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	Responden 11	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	Responden 12	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
13	Responden 13	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
14	Responden 14	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	Responden 15	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	Responden 16	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
17	Responden 17	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
18	Responden 18	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	Responden 19	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
20	Responden 20	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
21	Responden 21	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	Responden 22	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
23	Responden 23	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	Responden 24	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	Responden 25	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	Responden 26	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
27	Responden 27	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
28	Responden 28	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

29	Responden 29	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
30	Responden 30	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00
31	Responden 31	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
32	Responden 32	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
33	Responden 33	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	Responden 34	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	Responden 35	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
36	Responden 36	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
37	Responden 37	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	Responden 38	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
39	Responden 39	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
40	Responden 40	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
41	Responden 41	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
42	Responden 42	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
43	Responden 43	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
44	Responden 44	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
45	Responden 45	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
46	Responden 46	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
47	Responden 47	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
48	Responden 48	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
49	Responden 49	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
50	Responden 50	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
51	Responden 51	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
52	Responden 52	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
53	Responden 53	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
54	Responden 54	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
55	Responden 55	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
56	Responden 56	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
57	Responden 57	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
58	Responden 58	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
59	Responden 59	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
60	Responden 60	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
61	Responden 61	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00

62	Responden 62	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
63	Responden 63	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
64	Responden 64	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
65	Responden 65	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
66	Responden 66	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
67	Responden 67	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
68	Responden 68	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
69	Responden 69	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
70	Responden 70	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
71	Responden 71	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
72	Responden 72	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
73	Responden 73	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00
74	Responden 74	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
75	Responden 75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
76	Responden 76	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
77	Responden 77	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
78	Responden 78	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
79	Responden 79	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
80	Responden 80	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
81	Responden 81	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
82	Responden 82	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
83	Responden 83	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
84	Responden 84	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
85	Responden 85	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
86	Responden 86	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
87	Responden 87	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
88	Responden 88	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
89	Responden 89	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
90	Responden 90	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
91	Responden 91	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
92	Responden 92	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
93	Responden 93	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
94	Responden 94	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00

95	Responden 95	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
96	Responden 96	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
97	Responden 97	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
98	Responden 98	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
99	Responden 99	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
100	Responden 100	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
101	Responden 101	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	
102	Responden 102	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
103	Responden 103	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
104	Responden 104	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	
105	Responden 105	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
106	Responden 106	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	
107	Responden 107	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
108	Responden 108	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
109	Responden 109	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
110	Responden 110	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
111	Responden 111	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
112	Responden 112	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
113	Responden 113	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
114	Responden 114	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
	Σ Nilai/Unsur	389.00	373.00	427.00	374.00	361.00	360.00	362.00	367.00	375.00	
	NRR Unsur	3.41	3.27	3.75	3.28	3.17	3.16	3.18	3.22	3.29	
	NRR tertimbang per unsur	0.38	0.36	0.42	0.36	0.35	0.35	0.35	0.36	0.37	3.299
	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										82.60

Keterangan

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM tertimbang
- **) = Jml NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	82,60
-----------------------------	--------------

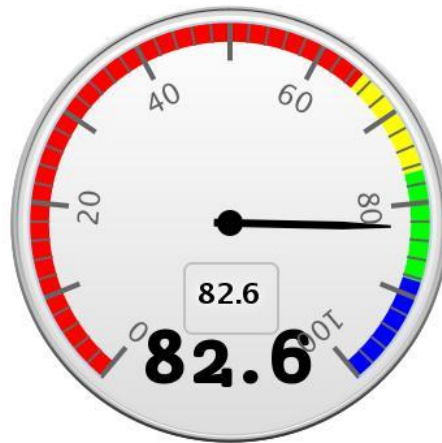
Mutu Pelayanan : B (Baik)

Kriteria		Skor	Skala likert
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00	3,00 – 4,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30	2,00 - 2,99
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60	1,00 -1,99
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99	0,00 - 1,99

No.	UNSUR PELAYANAN	JMLH NILAI RATA2
U1	Persyaratan	389.00
U2	Prosedur	373.00
U3	Waktu Pelayanan	427.00
U4	Biaya/tarif	374.00
U5	Produk layanan	361.00
U6	Kompetensi pelaksana	360.00
U7	Perilaku pelaksana	362.00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	367.00
U9	Sarana dan Prasarana	375.00

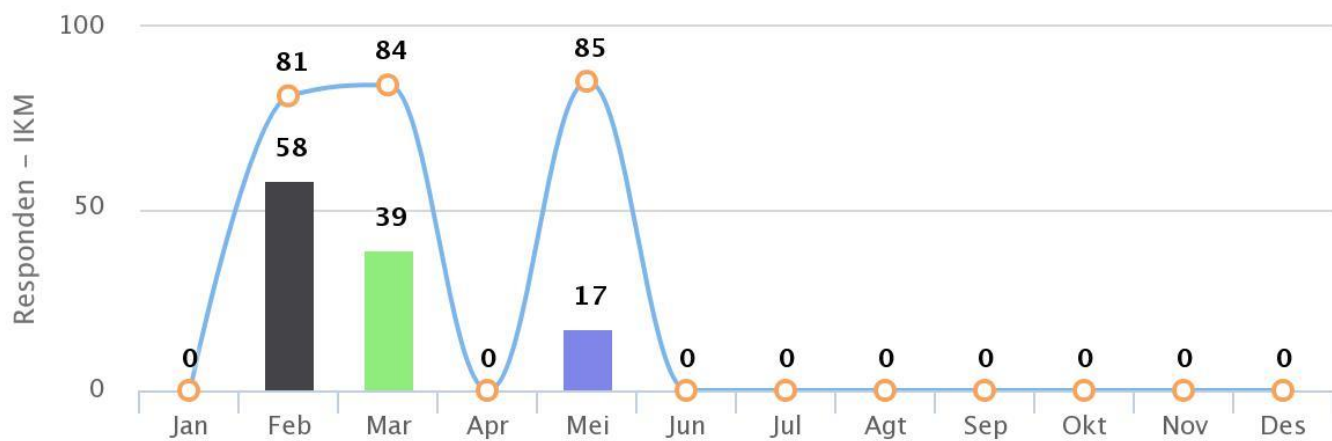
Lampiran 3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang

Nilai IKM 2019



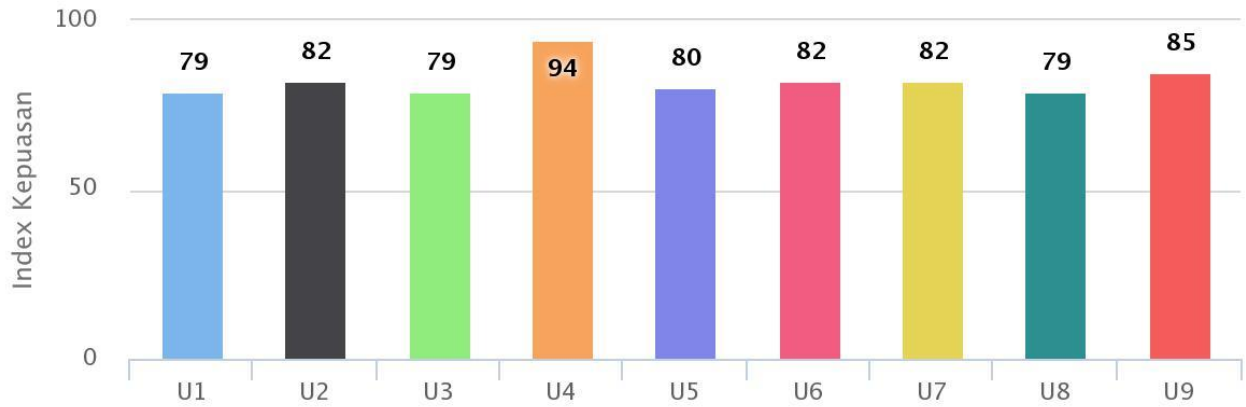
Lampiran 4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester I BBPP Kupang

Jumlah Responden vs Nilai IKM 2019



Lampiran 5. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur

Nilai IKM Per Unsur



Keterangan :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur pelayanan
U3	Kecepatan pelayanan
U4	Biaya/tarif pelayanan
U5	Produk layanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Perilaku petugas pelayanan
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana

Lampiran 6.Statistik Mutu IKM Semester I BBPP Kupang

Statistik Mutu 2019 (114 Responden)

