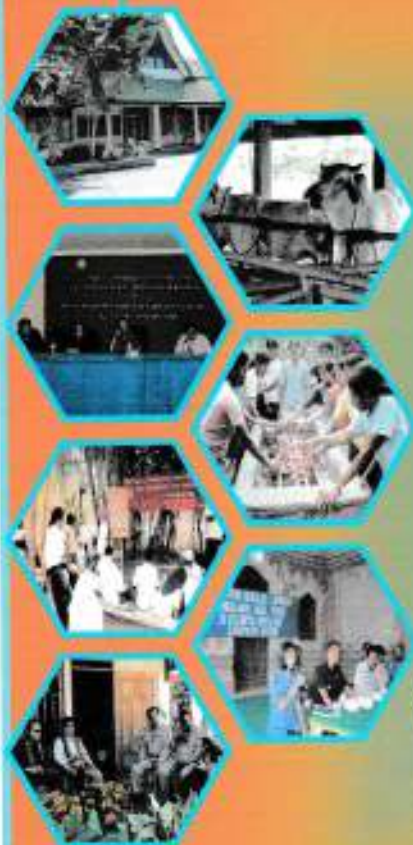


LAPORAN
Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II
Juli s/d Desember 2018



BBPP KUPANG



BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
KUPANG
2018

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. 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 "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" Semester II (periode Juli s/d Desember 2018) di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada responden, narasumber, panitia dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini. Kepada semua pihak yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan memberikan masukan/saran-saran secara obyektif, dalam rangka merampungkan laporan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kami sampaikan terima kasih.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu kelancaran kegiatan ini disampaikan terima kasih.

Kupang, 12 November 2018

Kepala Balai

Besar Pelatihan Peternakan Kupang



Dr. Ir. Adang Warya, MM

NIP. 19590722 198903 1 006

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	6
E. Pemecahan Masalah	7
III ANALISA DATA	8
IV KESIMPULAN DAN SARAN	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran	9
V PENUTUP	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	14

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 yang 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 serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif 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 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 "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

B. Maksud dan Tujuan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II 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 :

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

Keterangan : NRR = Nilai Rata Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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 survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, sebanyak 150 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Keluhan
9. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan

B. Responden

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	64
2	Perempuan	86
Jumlah		150

2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	10
3	SMU	60
4	D3	45
5	S1	25
6	S2	10
Jumlah		150

3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	80
2	Pegawai Swasta	20
3	Wiraswasta	30
4	Lainnya	20
Jumlah		150

C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 (Seratus Lima Puluh) 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	570,00
U2	Prosedur pelayanan	558,00
U3	Kecepatan pelayanan	548,00
U4	Biaya/tarif pelayanan	553,00
U5	Produk layanan	552,00
U6	Kemampuan petugas pelayanan	559,00
U7	Perilaku petugas pelayanan	569,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	568,00
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	547,00

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 150 (Seratus Lima Puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya sebesar 3,72. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang untuk semester II diperoleh angka 92.94 Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

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) 92,94 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 "A" (**SANGAT BAIK**).

D. Permasalahan

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey 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 survey IKM.

- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
2. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman
- Hal ini penyebabnya adalah:
- kurangnya obyektivitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
 - petugas survey belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.

E. Pemecahan Masalah

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

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey 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 kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau 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 survey 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	570,00
2	Prosedur pelayanan	558,00
3	Kecepatan pelayanan	548,00
4	Biaya/tarif pelayanan	553,00
5	Produk layanan	552,00
6	Kemampuan petugas pelayanan	559,00
7	Perilaku petugas pelayanan	569,00
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	568,00
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	547,00

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,72 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II: 92,94 (**A = Sangat Baik**)

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester II (bulan Juli s/d Desember 2018) 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 sangat baik. Hal ini terbukti dari sembilan unsur pelayanan semua nilai rata-rata tiap unsur persepsi diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3,72, mendekati target IKM Perjanjian Kinerja 3,75.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (92.94) berada pada interval 88,31 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II : **SANGAT BAIK (A)**.
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

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang diharapkan membentuk Tim Survey IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

V. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari 0,40 s/d 0,42 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,72** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang :**92,94 (A = Sangat 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 SURVEY 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		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1- D3 - D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas		<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan		<input type="checkbox"/>

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 di unit ini a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan keluhan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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 ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit ini a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu petugas 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 untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4		

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini 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 II (Juli S.D. Desember 2018)	
UNIT PELAYANAN	: BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
ALAMAT	: JALAN TIMOR RAYA KM. 17 NOELBAKI KAB. KUPANG

No	Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	Responden 2	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3	Responden 3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	Responden 4	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	Responden 5	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
6	Responden 6	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	Responden 7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
8	Responden 8	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	Responden 9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
10	Responden 10	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
11	Responden 11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	Responden 12	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
13	Responden 13	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
14	Responden 14	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
15	Responden 15	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
16	Responden 16	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
17	Responden 17	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
18	Responden 18	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
19	Responden 19	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
20	Responden 20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
21	Responden 21	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
22	Responden 22	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
23	Responden 23	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
24	Responden 24	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
25	Responden 25	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
26	Responden 26	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
27	Responden 27	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
28	Responden 28	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
29	Responden 29	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
30	Responden 30	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
31	Responden 31	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
32	Responden 32	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
33	Responden 33	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
34	Responden 34	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
35	Responden 35	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
36	Responden 36	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

125	Responden 125	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
126	Responden 126	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
127	Responden 127	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
128	Responden 128	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
129	Responden 129	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
130	Responden 130	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
131	Responden 131	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
132	Responden 132	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
133	Responden 133	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
134	Responden 134	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
135	Responden 135	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
136	Responden 136	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
137	Responden 137	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
138	Responden 138	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
139	Responden 139	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
140	Responden 140	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
141	Responden 141	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
142	Responden 142	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
143	Responden 143	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
144	Responden 144	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
145	Responden 145	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
146	Responden 146	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
147	Responden 147	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
148	Responden 148	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
149	Responden 149	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
150	Responden 150	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
	Σ Nilai/Unsur	570.00	558.00	548.00	553.00	552.00	559.00	569.00	568.00	547.00	
	NRR Unsur	3.80	3.72	3.65	3.69	3.68	3.73	3.79	3.79	3.65	
	NRR tertimbang per unsur	0.42	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.42	0.42	0.40	3.72
	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										92.94

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur Pelayanan

=Nilai rata-rata

=Indeks Kepuasan Masyarakat

=Jml NRR IKM tertimbang

=Jml NRR Tertimbang x 25

=Jmlh nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 92.94

Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	570.00
U2	Prosedur	558.00
U3	Waktu Pelayanan	548.00
U4	Biaya/tarif	553.00
U5	Produk layanan	552.00
U6	Kompetensi pelaksana	559.00
U7	Perilaku pelaksana	569.00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	568.00
U9	Sarana dan Prasarana	547.00