

LAPORAN
Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II
Juli s/d Desember 2020



BBPP KUPANG



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

2020

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Kualitasnya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Besar Penelitian Pelayanatan (BBPPI Kupang) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus membangun dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) per hal kebutuhan dan pelayanan, maka dilakukan "GUIDE INDEX KEPuasan MASYARAKAT" pada Semester II di Balai Besar Penelitian Pelayanatan (BBPPI Kupang).

Pada kesempatan ini kami mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada responden, narasumber, panita dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini. juga kepada semua pihak yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memajukan penelitian secara obyektif.

Tamulian laporan Index 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, 16 November 2023

Kepala BBPPI Kupang



Dr. Bambang Prasno MM
NIP. 2000071491031001

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	7
D. Permasalahan.....	8
E. Pemecahan Masalah	9
III ANALISA DATA	10
IV TINDAK LANJUT	11
IV KESIMPULAN DAN SARAN	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran	12
V PENUTUP	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	19
3. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester II BBPP Kupang	22
4. Statistik Mutu IKM Semester II BBPP Kupang	22
5. Penilaian Masing-masing Unsur	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 60 (enam puluh) 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

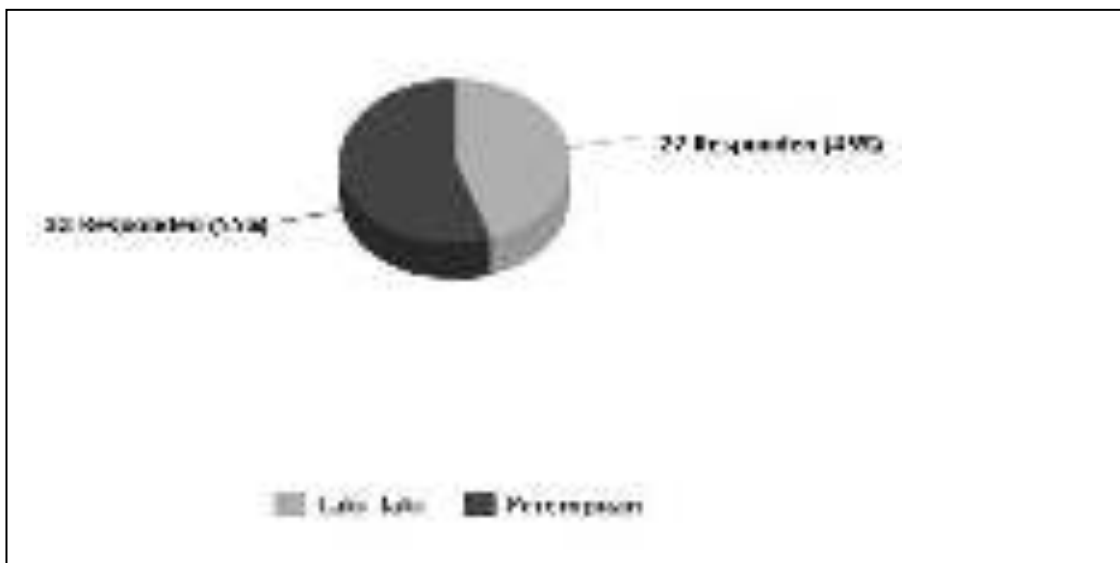
A. Unsur Pelayanan

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

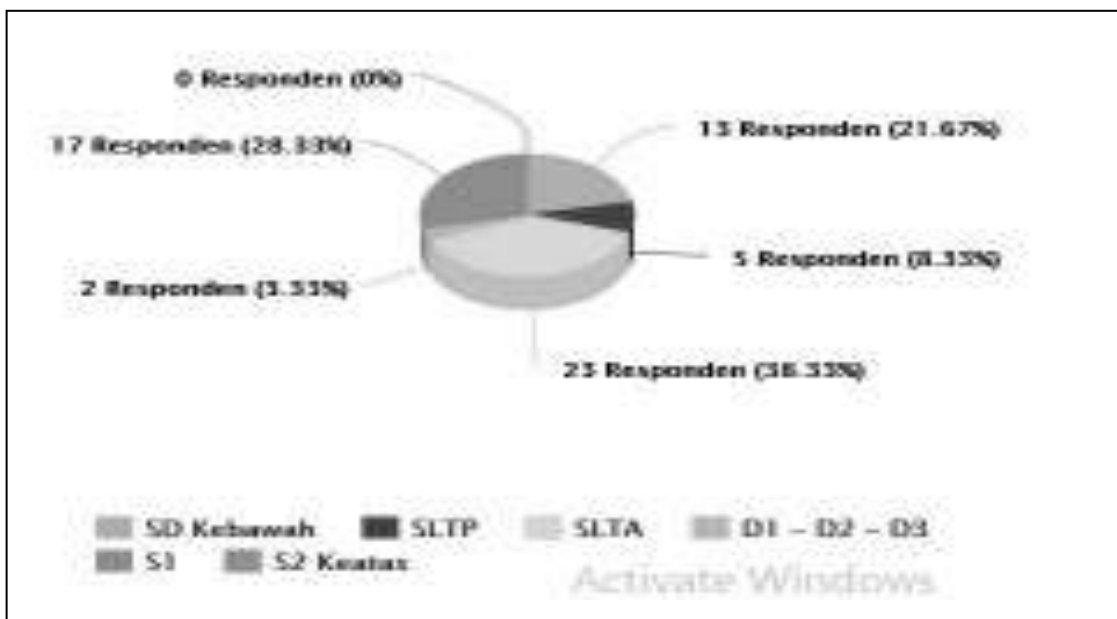
1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	27	45,00
2	Perempuan	33	55,00
Jumlah		60	100



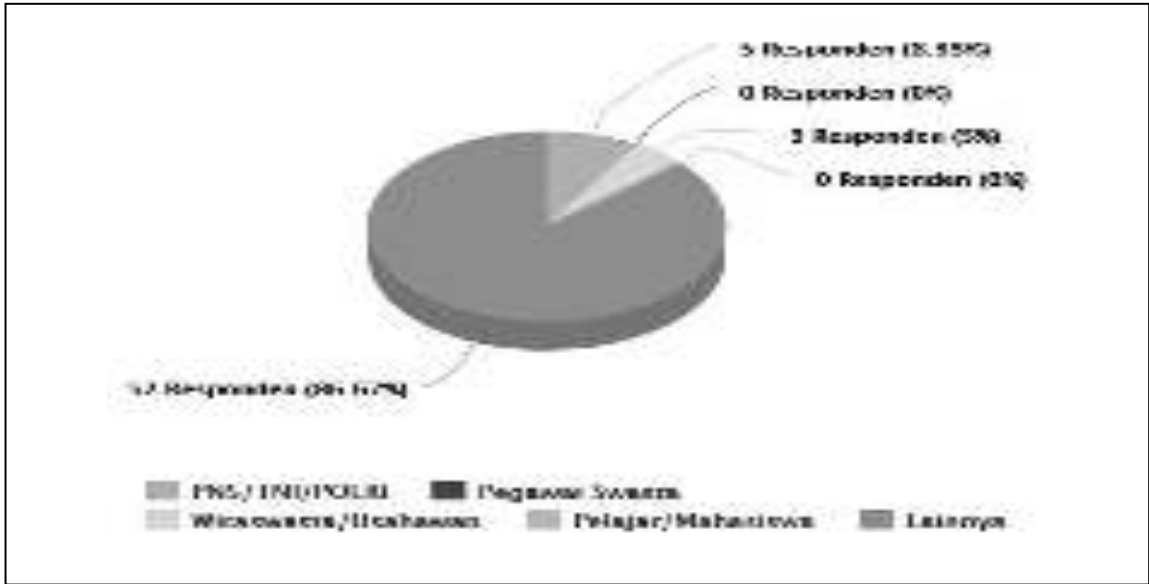
2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	13	21.67
2	SLTP	5	8.33
3	SLTA	23	38.33
4	DI/DII/DIII	2	3.33
5	S1	17	28.33
6	S2 ke atas	0	0
Jumlah		60	100



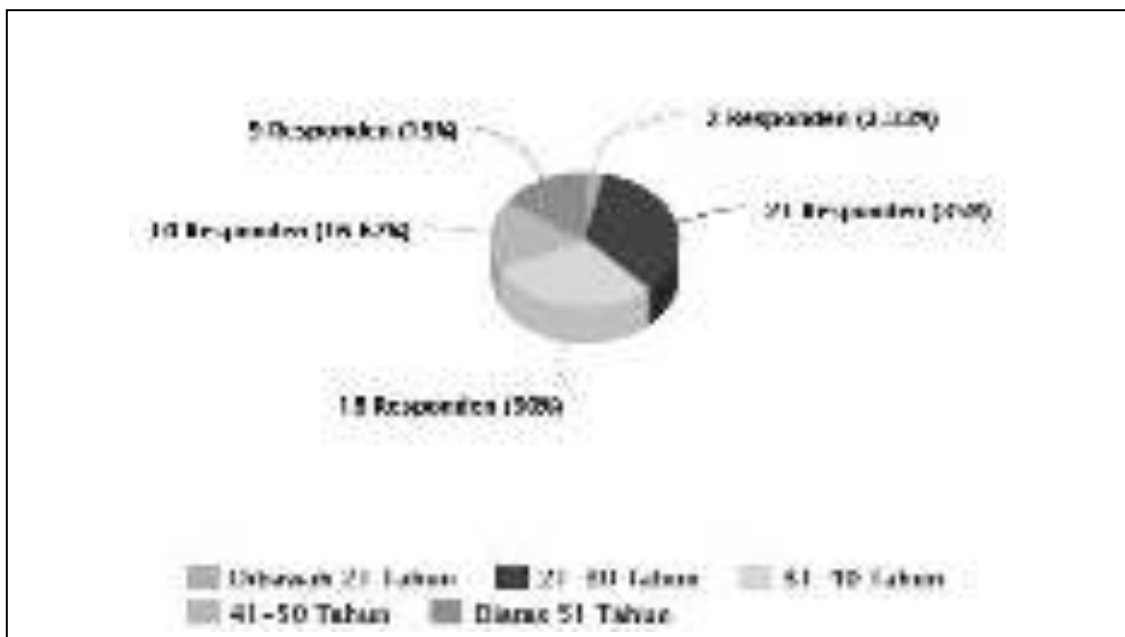
3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	5	8.33
2	Pegawai Swasta	0	0.00
	Pelajar/mahasiswa	3	5.00
3	Wiraswasta	0	0.00
4	Lainnya	52	86.67
Jumlah		60	100



4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	2	3.33
2	21 – 30 tahun	21	35.00
3	31 – 40 tahun	18	30.00
4	41 – 50 tahun	10	16.67
5	Diatas 51 tahun	9	15.00
Jumlah		60	100



C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 60 (Enam 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	3.72
U2	Prosedur pelayanan	3.85
U3	Kecepatan pelayanan	3.87
U4	Biaya/tarif pelayanan	4.00
U5	Produk layanan	3.73
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.92
U7	Perilaku petugas pelayanan	3.92
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3.98
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.83

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 60 (Enam Puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,86. 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 **96,70 (sangat baik)**, dengan rincian sebanyak 55 responden (91,67%) menyatakan pelayanan sangat baik, dan 5 responden (8,33%) menyatakan baik. 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) 96,39 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 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

Hal ini penyebabnya adalah:

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

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	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	223.00	3.72	92.92	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan	231.00	3.85	96.25	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	232.00	3.87	96.67	Sangat Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	240.00	4.00	100.00	Sangat Baik
5	Produk layanan	224.00	3.73	93.33	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	235.00	3.92	97.92	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	235.00	3.92	97.92	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	239.00	3.98	99.58	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	230.00	3.83	95.83	Sangat Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,86 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada semester I: 96,70 sehingga masuk dalam kategori **A(Sangat Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai persepsi 4,00 atau nilai konversi 100,00, sedangkan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan dengan nilai persepsi 3,72 atau nilai konversi 92,92 namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih masuk dalam kategori penilaian sangat baik.

BAB IV

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Semester II (Juli – Desember) Tahun 2020, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Kupang dapat dikategorikan dalam penilaian sangat baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Kupang perlu untuk mempertahankan kinerja pelayanannya sehingga di waktu yang akan datang kinerja pelayanannya masih dapat masuk dalam kategori penilaian sangat baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur persyaratan pelayanan dengan nilai persepsi 3,72 atau nilai konversi 92,92, sehingga hal tersebut perlu menjadi fokus untuk perbaikan kinerja pelayanan BBPP Kupang. Kedepannya BBPP Kupang perlu lebih meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Selain itu unsur yang masih memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur yang lain adalah unsur produk layanan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat, dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester II 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 3,86
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (96,70) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II : sangat 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 menjadi lebih mudah dan lebih cepat, serta meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan

perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat baik.

V. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari 0,41 s/d 0,44 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,86** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang 96,70 (**A=Sangat Baik**)

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

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner IKM

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	<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 dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal a. d. Dikelola dengan 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 kualitas sarana dan prasarana b. Buruk c. Cukup d. Baik Sangat 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 II(BULAN JULI S.D. DESEMBER 2020)

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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
2	Responden 2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	Responden 3	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	Responden 4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	Responden 5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	Responden 6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	Responden 7	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	Responden 8	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
9	Responden 9	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	Responden 10	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	Responden 13	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
14	Responden 14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
15	Responden 15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	Responden 16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	Responden 17	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
18	Responden 18	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	Responden 19	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
20	Responden 20	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	Responden 21	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	Responden 22	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	Responden 23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
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	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
26	Responden 26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	Responden 27	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

28	Responden 28	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
29	Responden 29	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
30	Responden 30	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
31	Responden 31	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
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	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
34	Responden 34	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
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	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
37	Responden 37	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
38	Responden 38	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
39	Responden 39	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
40	Responden 40	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	Responden 41	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
42	Responden 42	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
43	Responden 43	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
44	Responden 44	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
45	Responden 45	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
46	Responden 46	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
47	Responden 47	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
48	Responden 48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
49	Responden 49	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
50	Responden 50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
51	Responden 51	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
52	Responden 52	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
53	Responden 53	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
54	Responden 54	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55	Responden 55	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
56	Responden 56	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
57	Responden 57	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
58	Responden 58	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
59	Responden 59	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
60	Responden 60	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00

	Σ Nilai/Unsur	223.00	231.00	232.00	240.00	224.00	235.00	235.00	239.00	230.00	
	NRR Unsur	3.72	3.85	3.87	4.00	3.73	3.92	3.92	3.98	3.83	
	NRR tertimbang per unsur	0.41	0.43	0.43	0.44	0.41	0.44	0.44	0.44	0.43	3,86
	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										96,70

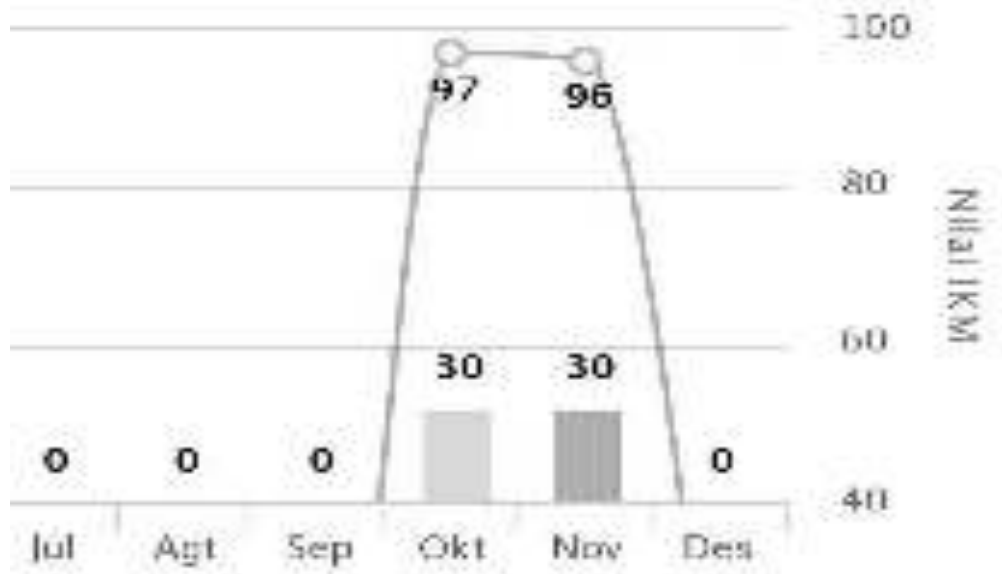
Keterangan

- 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

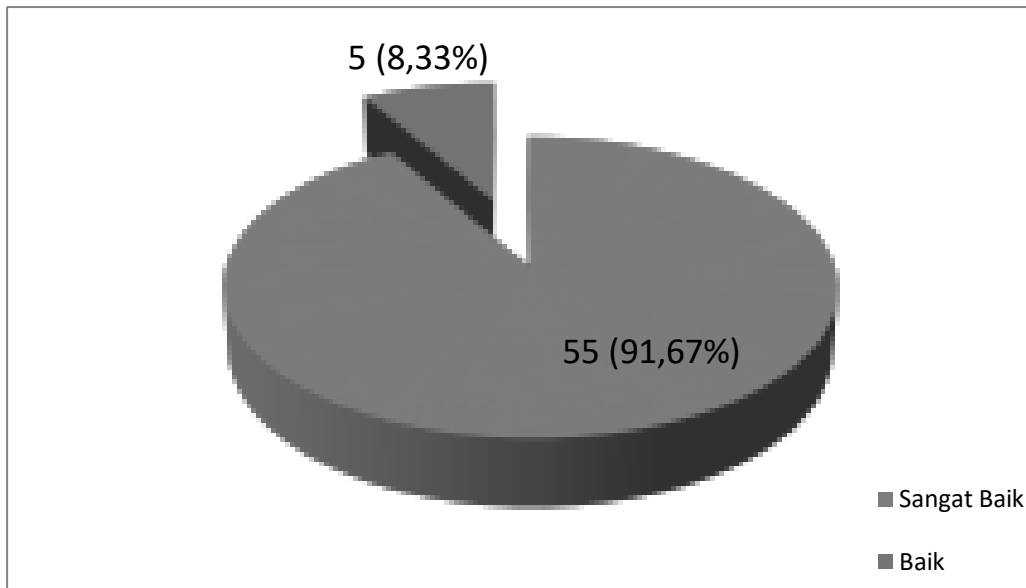
IKM UNIT PELAYANAN :	96,70
Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Kriteria	Skor
A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI
U1	Persyaratan	223.00
U2	Prosedur	231.00
U3	Waktu Pelayanan	232.00
U4	Biaya/tarif	240.00
U5	Produk layanan	224.00
U6	Kompetensi pelaksana	235.00
U7	Perilaku pelaksana	235.00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	239.00
U9	Sarana dan Prasarana	230.00

Lampiran 3. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester IBBPP Kupang



Lampiran 4. Statistik Mutu IKM Semester IBBPP Kupang (60 Responden)



Lampiran 5. Penilaian Masing-masing Unsur

