



LAPORAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I (JANUARI S.D JUNI 2022)**



**BALAI BESAR PELATIHAN
PETERNAKAN (BBPP)
KUPANG - NTT**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas bimbinganNya, kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I BBPP Kupang tahun 2022.

IKM merupakan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Instrument yang digunakan adalah survey dengan sasaran utamanya adalah stakeholder yang mendapatkan pelayanan dari Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang. Apapun hasil yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada lembaga BBPP Kupang pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami menyampaikan terimakasih kepada semua responden yang telah memberikan penilaian secara jujur dan obyektif serta semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan laporan ini. Semoga hasil penilaian ini bermanfaat dan menjawab kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Kupang, 30 Juni 2022



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	8
IV TINDAK LANJUT	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	25
4. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur	26

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 berupasaran, 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 371 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	277	74,66
2	Perempuan	94	25,33
Jumlah		371	100

2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	22	5,93
2	SLTP	38	10,24
3	SLTA	166	44,74
4	DI/DII/DIII	24	6,47
5	S1	121	32,61
6	S2 ke atas	0	0,00
Jumlah		180	100

3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	57	15,36
2	Pegawai Swasta	15	4,04
3	Pelajar/mahasiswa	9	2,43
4	Wiraswasta	100	26,95
5	Lainnya	190	51,21
Jumlah		371	100

4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	13	3,50
2	21 – 30 tahun	113	30,46
3	31 – 40 tahun	135	36,39
4	41 – 50 tahun	67	18,06
5	Diatas 51 tahun	43	11,59
Jumlah		371	100

C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 371 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Satu) 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	3,41
U2	Prosedur pelayanan	3,38
U3	Kecepatan pelayanan	3.33
U4	Biaya/tarif pelayanan	3.50
U5	Produk layanan	3.37
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.50
U7	Perilaku petugas pelayanan	3.52
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3.70
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.47

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 371 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Satu) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,46. 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 **87 (baik)**, dengan rincian 176 responden (47,43%) menyatakan pelayanan sangat baik, 119 responden (32,07%) menyatakan baik, 67 responden (18,05%) menyatakan kurang baik dan 9 responden (2,42%) 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 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) 87 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

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 aparatur

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	1268	3,41	85,25	Baik
2	Prosedur pelayanan	1256	3,38	84,5	Baik
3	Kecepatan pelayanan	1237	3.33	83,25	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	1302	3.50	87,5	Baik
5	Produk layanan	1251	3.37	84,25	Baik
6	Kemampuan petugaspelayanan	1302	3.50	87,5	Baik
7	Perilaku petugaspelayanan	1307	3.52	88	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	1375	3.70	92,5	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	1289	3.47	86,75	Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,46 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada semester I: **87** sehingga masuk dalam kategori **B (Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan keluhan dengan nilai persepsi 3,70 atau nilai konversi 92,5, sedangkan nilai terendah pada unsur Kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi 3,33 atau nilai konversi 83,25 namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih masuk dalam kategori penilaian baik.

BAB IV TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode semester I (Januari – Juni) Tahun 2022, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Kupang dapat dikategorikan dalam penilaian pada semester I : **B (Baik)**. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Kupang perlu lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanannya sehingga di waktu yang akan datang kinerja pelayanannya dapat masuk dalam kategori penilaian sangat baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur Kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi 3,33 atau nilai konversi 83,25, sehingga hal tersebut perlu menjadi fokus untuk perbaikan kinerja pelayanan BBPP Kupang. Kedepannya BBPP Kupang perlu meningkatkan kualitas kecepatan pelayanan dalam pelatihan sehingga menjadi lebih baik lagi. Selain itu unsur yang masih memiliki nilai rendah adalah unsur proses pelayanan dan produk layanan, sehingga perlu terus dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

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 diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3,46
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (86,74) berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester I : **B (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 0,37 s/d 0,41 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,46** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang **87 (B = Baik)**

Dengan melihat hasil Analisa Data diatas, semoga Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang dapat meningkatkan lagi 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"/>
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		

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

*) 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 2022)**

Unit Pelayanan : Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang
Alamat : Jln. Timor Raya KM.17 Noelbaki - Kupang - NTT

No	Nama Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Yolenta Mutik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Wilhelmina Wulan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Ariani Lun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Ambrosius X A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Regina Baru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Delviana Gunawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Paulinu Lua Hale	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Agustinus Berek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Fiktoria Ikis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Fransiskus Moruk Asten	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Florensi Meri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Damianus Ulu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Vincentius Manek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Marthen M Ballo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Fabianus Berek Fiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Yakobus Asa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Yulianus Mau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Romanus Man	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Andreas Moruk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Yuliana Rafu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Siprianus Bere Loe	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Fransiskus Moruk Loe	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Donatus Bitin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Arkadius Taus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Yohanes Suwardi Faru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Theodora Fouk Talin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Arkadius Moruk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Vincentius Lunin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Pius Salan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Lukas Kau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Maria Hoar Nahak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Elfridus Frans B Bria	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Yantianus Bria	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Joni Isak Tefu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Selfintje Mengi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Akri Sudarmo Moy	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Vinansio Da Silva, A.Md	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	Duarte Viana, SST	3	4	1	3	3	4	4	4	1

39	Adrianus Bere	3	3	3	4	2	3	3	4	2
40	Sejaltino M. Amaral Sarmento, S.Pt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Novianus Radja Pono, SP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	Iga Juwita Tude Mata, S.Si	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	Steven Ignasius Tani, S.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Leon Robinson Agusten Malafu, S.TP	3	3	3	4	3	2	2	2	4
45	Alianca Dacunha Soares, SP	4	3	3	4	3	4	4	4	4
46	Dominikus Wonda	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	Marthen Bates, SST	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Absalom Anin, SP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	Johanis E. Tolasi, A.Md	3	3	3	3	3	4	3	3	2
50	Joel Arivan Saidjan, SP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	Delson Dekris Djawa, SP	3	3	3	4	4	3	3	4	3
52	Doland Isakus Ataupah, A.Md	3	3	4	4	3	3	4	4	4
53	Yorry E. Benu, S.TP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	Jeri Bai Tiphoni, S.Pt	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	Njani Wohangara, SST	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	Yupiter Dethan, SST	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Lazarus Tipa Djawa, SST	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	John Wiklif Papa, S.Pt	3	4	4	4	3	4	3	4	3
59	Eston Bernad Benyamin Nitbani, SP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	Tomy Jamrilson Mboeik, A.Md	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	Floridawati Paulina Dalo Digu, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Thonce Ndun, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	Lodovikus Juma, SST	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Sumiati Burhan, S.Pt	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	Thersia Pelita Sari Marcus, S.Pi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	Petrus Febrianus Lussie, S.TP	3	3	3	3	4	3	3	4	3
67	Bernad Umbu Siwa, A.Md	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Eliaser Bisem Sobeukum	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	Santy F. Neonufa, S.TP	3	1	3	4	3	3	3	1	3
70	Deby Trianti Kiak, SST	3	3	2	4	3	3	3	4	2
71	Abinhur Nikodemus Laiskodat, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Loronius Kudji, S.Pt	3	4	4	4	3	3	4	4	3
73	Martinus Yosef Loro Mau, SST	3	4	3	4	3	3	3	3	4
74	Yumiati F. Lona, SP	3	4	3	4	3	3	3	4	3
75	Florentina Seuk, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	Joaqim Kali Hau, SST	3	3	3	4	3	3	3	3	2
77	Alexander Kasa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	Yacintha P. Dewi Sartika	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	Aloysius Consaga Tanonen	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	Camilo Cardoso, SP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
81	Miguel Carvalho	3	1	3	2	2	3	3	3	2
82	Dominggus Luan	3	3	3	3	3	3	3	4	2

83	Flavianus Lau	3	3	4	3	4	3	4	4	4
84	Maximus Bere Tae	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	Donatus Mau Bele	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	Kunera Bui Mau	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	Zito Franco Da Costa	3	3	2	4	3	3	3	4	2
88	Emirentiana Duan	3	1	3	4	4	4	4	4	2
89	Gregoria Kutu	3	4	3	4	3	3	3	4	3
90	Petrus Fahik	2	3	3	2	3	3	3	4	3
91	Valentinus Rada	3	4	3	3	3	3	4	4	4
92	Fabianus Seran, SST	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	Yudianus Frenki Hale	3	3	3	3	3	3	3	3	2
94	Herlina Muti, A.Md Keb.	3	4	3	4	3	3	4	4	3
95	Ota Maria Klau, SP	3	3	3	3	3	3	4	4	4
96	Serafina Ikis, SE	4	3	4	4	3	4	4	4	4
97	Maria Natalia Mau, S.Sos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	Engelbertus Malik, A.Md	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	Alfonsius Leto Mau, S.Pd	3	3	3	3	3	3	2	3	2
100	Suri Lebo Theodorus, S.Pt	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	Benediktus Fahik, S.Si	3	4	3	4	3	3	3	3	4
102	Mikri Tabun	3	4	3	4	3	3	3	3	4
103	Nancy Emelinda Bere, SE	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	Sri Hartati, S,Pt	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	Mathilda Eva Oki, SP	3	4	3	4	3	3	4	4	3
106	Jakobus Manek Centy	3	3	1	2	3	3	4	3	3
107	Wilhelmus Aton	3	4	3	3	3	3	3	4	4
108	Emerensiana Kolo, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	2
109	Bernadus Biku, SP	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	Nofiance Mantolas, S.Pt	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	Bayu Marina Foeh, SP	3	3	2	3	3	3	3	3	3
112	Martina Soka, SP	3	4	3	3	3	3	3	4	4
113	Hasni, S.P	4	4	4	3	3	3	3	3	3
114	Yesuar Sabat, S.Agr	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Hiram Otnial Oematan, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	Maria Asumta Feka, SP	3	3	4	4	3	3	4	4	4
117	Fransiskus Taub, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Immaculata H. N. Seran, S.Agr	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	Maria Fatima Seran, SP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	Marselus Nahak, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	Maria Getreda Mite, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	Delci Maryaci Mboeik, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	Maria Kartika Bria Seran, SP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	John D. K. Koliham, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Elton Cornelis Patola, S.T.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	Greta Victoria Wahi Luther, S.P	3	3	3	3	3	3	3	3	2
127	Maria Franselyn Hama, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	Umbu Jaya Kahali, SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	Soni Umbu Toku Ngudang, SST	3	3	3	2	3	3	3	1	3

130	Euphrasia Avelina Bure, SP	3	3	3	2	3	3	3	3	3
131	Fabianus Segu, S.TP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Radegunda A. Jinotri, SP	3	2	3	4	3	3	3	4	3
133	Dewi A. S Pelokila	3	3	3	4	4	4	4	4	3
134	Fransiska Maila Jemani, S.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	Rosalia Firman Dae Azi, S.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	Vitalis Pait, S.Hut	3	2	2	2	2	2	2	2	2
137	Agustinus Rudi Gunardi, SP	3	3	3	3	4	4	4	4	4
138	Hendrikus Rajamuda Manuk, SST	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	Lasarus M. Leba	3	3	4	4	3	3	4	1	4
140	Stefanus Boik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
141	Melkianus Manek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Yacobis Lese	4	4	4	4	3	4	4	4	4
143	Disjon Bia	4	3	4	4	4	4	3	4	4
144	M. Syahrudi Bou	3	3	3	4	3	3	4	3	3
145	Ella Rusmawati Yoel	3	3	3	3	3	3	4	4	4
146	Arya Ade Putra Yoel	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	Vianey Febronius Olla	3	3	3	3	2	3	3	4	3
148	Zem Rata Bole	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	Arkadius Moruk	3	3	4	3	3	4	4	4	2
150	Nofrianus Nahak	4	3	3	4	3	4	3	4	4
151	Noventus Mau Nahak	3	4	3	4	3	4	3	4	4
152	Richard Mikhael Bani	4	4	4	4	3	4	4	4	4
153	Zaulino Henriques Martins	2	2	3	3	2	3	3	3	3
154	Kundradus Belebau	3	3	4	4	2	2	4	3	3
155	Marianus Bachilius K. Asa	3	4	3	4	3	4	3	1	4
156	Petrus Dewa	3	3	4	4	3	3	4	3	3
157	Primus Bheja	3	4	3	4	3	4	3	3	2
158	Blasius Dombo	4	1	4	4	4	4	4	4	3
159	Max Jacob Dethan	3	4	3	4	3	3	3	3	3
160	Paulus Beda Lali	3	3	3	4	3	3	3	4	2
161	Leonard Tulu Lipe	3	3	4	4	3	4	4	4	3
162	Leonardus Rhande Bajo	3	3	4	4	3	3	3	3	3
163	Ignathius Eko Wenggu	4	3	4	4	4	4	4	4	3
164	Joni Hofrid Bay	3	4	3	4	3	4	4	4	4
165	Samsu Lopes	4	3	3	1	3	4	4	4	4
166	Andreas Silvester Silly, A.Md	3	4	4	4	4	3	4	4	3
167	Alberto Barnabas Suniuf	3	4	3	4	3	4	4	4	4
168	Everintus Haumau	1	3	2	2	2	2	1	2	3
169	Norbes Selan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	Maryanus Toan	4	1	3	3	4	3	3	1	4
171	Delsika Lenama	4	3	4	4	3	4	4	4	4
172	Jecky Y. Biomau	4	4	3	2	3	4	3	4	3
173	Vendy Alfen Bahas	3	3	3	4	3	4	4	4	4
174	Erwin Eklamius Bahas	4	1	3	3	3	3	3	4	3
175	Marsianus Omenu	3	4	2	1	3	2	4	2	3
176	Janorius Nome	4	3	4	2	3	3	3	4	3

177	Osten Toty Soleman Kake	3	4	1	3	4	3	4	3	4
178	Exeprianus Dapa Taka	4	4	4	3	4	4	4	4	4
179	Richardus Loin	3	4	4	4	3	4	4	4	4
180	Virgirus Leuf Rusae	4	3	4	2	3	3	3	4	3
181	Paulus Akoit	4	3	3	4	3	3	3	4	4
182	Sardi Filadelfia Nifu	4	3	3	3	4	4	4	4	4
183	Famelia Nafitri Lende	4	3	3	4	3	3	4	4	4
184	Feronika Pandu	3	3	3	3	4	4	2	4	4
185	Megitra Wefera Olla	3	3	4	3	3	3	3	4	3
186	Damianus Oe Salem	4	4	3	1	4	4	4	4	4
187	Viktorino Fallo	4	3	4	4	4	4	3	4	3
188	Seprianus N. Maleta	4	3	3	4	4	4	4	1	4
189	Sem Benu	4	4	3	2	3	4	3	4	4
190	Demianus Martinus Ximenes	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Deven Jekson Bahas	3	4	3	4	4	4	4	4	4
192	Andiariyantoto	4	4	3	3	3	4	4	4	4
193	Fera Bara Mata	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	Oswaldus Kenjam	3	4	3	2	3	3	3	3	3
195	Alfons Umbu Rewa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
196	Melsim Imelda Lalus	3	3	2	4	3	3	3	2	2
197	Yohana Isterina Mbae	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	Jubelina Rame	3	3	4	3	3	3	4	4	4
199	Narson A.L. Djawa Riwu	4	3	3	4	4	4	4	4	4
200	Elim Melikisedek Nalle	4	3	3	4	4	4	4	4	4
201	Ctefen Rade Modjo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	Delfiana Nenohai	3	3	3	4	4	4	4	4	4
203	Alfons Umbu Rewa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
204	Anderias Ngongo	3	3	3	4	3	3	3	4	4
205	Yulius Dara Ledu	4	4	1	3	3	4	4	4	4
206	Fifiani Taorpatanono	3	3	3	3	3	4	4	4	4
207	Petmi B. Amtiran	4	4	4	3	4	4	4	4	4
208	Denilson Silva Malli	3	4	4	4	3	3	4	4	4
209	Martinus Erwin B. Nahak	3	3	3	4	3	3	3	4	4
210	Helena Kadek	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	Susana Kartodinudjo	3	1	3	4	3	3	4	3	3
212	Anika Btsiba Anin	4	4	4	4	4	4	3	4	3
213	Oktovianus Betu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Yusuf Pabal	3	3	1	3	3	3	3	4	3
215	Maristo Rangi Wonga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	Aulauria T. Djo	4	3	3	3	3	3	3	4	4
217	Widinda Wulantrik Henuk	4	3	3	3	3	3	3	4	3
218	Martha Modok Anin	4	3	3	3	3	3	3	4	3
219	Klara Tawa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
220	Martha Kewuan	3	3	3	3	3	3	3	2	3
221	Sofia Wangu	3	3	3	3	3	3	3	2	3
222	Maria A. Kewuan	3	1	2	1	2	4	3	4	3
223	Dortia Sabat	4	4	1	2	3	4	3	4	4

224	Mince Selan	4	4	1	2	3	4	3	4	4
225	Apriani T. Th. Siki	4	4	4	4	3	4	4	4	4
226	Neri Mariana Abi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	Petrus Jhondry Kotten	3	3	3	4	3	4	3	4	3
228	Eslon Bana	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	Ama Moris Liawat	4	4	3	4	4	4	3	4	4
230	Darmayanti Sau Tarmun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	Januarina Seniwati A. Bria	3	4	4	3	3	3	3	4	4
232	Yakobus Amfotis	3	4	3	2	4	4	4	4	4
233	I Gusti Ayu Putu Raka Astiti	3	4	3	3	3	4	4	4	3
234	Shas Ideal Fitri	3	3	4	3	3	3	3	3	4
235	Sudiyati Sikam	3	3	4	4	3	3	3	4	3
236	Yusuf Nenosaet	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	Agustinus Lasi Usbobo	3	3	4	4	4	4	4	4	4
238	Donatus Manek, S.Pt	3	3	3	4	3	4	4	4	3
239	Vincent Banamtuan	3	1	3	3	1	2	3	1	2
240	Vincent Banamtuan	3	1	3	3	1	2	3	1	2
241	Yuliana Neonbasu	3	3	3	2	3	4	4	4	4
242	Soleman Sae	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	Yopi Bois	4	3	3	4	3	4	3	4	4
244	Serly Farida Costa, A.Md	3	3	4	4	3	4	4	4	4
245	Eldo Rado Ridel Panie	3	4	3	4	4	4	3	4	3
246	Aris I. Tualaka, S.Pt	3	4	4	4	4	4	3	4	4
247	Feris Erton Bareut	3	3	4	4	3	4	4	4	4
248	Elisabeth Hoar Tahuk	3	4	3	4	4	4	4	4	4
249	Oktovinus Fahik	3	3	3	4	3	4	4	4	4
250	Yakobus Seran, S.Tr.Pt	3	3	3	4	3	4	4	4	4
251	Maksim Otemusu	3	3	3	4	4	4	4	4	4
252	Soleiman Umbu Ndapamerang, A.Md	4	4	3	4	3	3	4	4	4
253	Yafet Allung	3	4	3	4	4	4	4	4	4
254	Yohanes Bere Koly	3	3	4	4	3	3	3	4	3
255	Anthonius Tefa	4	4	3	1	4	4	3	4	4
256	Randi O Bebengu	4	3	3	4	3	3	4	4	4
257	Kristianus Hendra Manek Suri	3	4	4	4	4	3	3	4	3
258	Hasyim	4	3	3	2	4	4	4	4	3
259	Yosua Danang Setiawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
260	Evander Helscar Leon	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	NYONGKY JECSON PAY	3	4	4	4	3	4	3	4	3
262	Jeremias Bere Klau	3	4	3	4	3	4	4	4	4
263	Fengki Sony Seubelan	3	1	1	3	2	3	4	3	2
264	Nimrod Kristanto Bano	4	4	2	1	3	4	4	4	3
265	Permadi C. Meyok	1	3	3	3	3	3	3	4	4
266	Yakob Kuinbes	2	4	3	3	4	3	3	4	4
267	Sem Uky	4	3	3	2	4	3	3	4	3
268	Femi Y. Tipnoni	3	3	2	3	3	3	4	4	3
269	Victor Eramly Nuban	3	3	3	3	3	3	4	4	3

270	Petrus Nuban	3	3	3	3	3	3	4	4	3
271	Melddy Julian Lima	3	1	2	2	2	3	3	3	2
272	Yefet Bunda	3	3	3	3	3	3	3	4	3
273	Charles Benyamin Tallo Manafe	4	4	3	4	4	4	4	4	4
274	Obet Kornelius Y. Benu	3	3	3	2	3	4	4	4	4
275	Dolli Rosalintje Mata	4	3	3	4	3	4	3	4	4
276	Benediktus Fahik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
277	Ongky Ton	4	4	2	3	3	3	3	4	3
278	Among Yosafat Nomseo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	Primus Saka	4	4	4	3	4	4	4	4	4
280	Mikhael Abatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	Martinus Neonnufa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
282	Damianus Kobesi	4	4	4	1	4	4	4	4	4
283	Celestino Bonaparte	4	2	3	3	3	4	3	2	4
284	Antonius Bau Moruk	3	3	3	4	3	4	3	4	4
285	Paulino I. Barros F	3	1	4	2	4	3	3	4	2
286	Joao Sarmento	2	2	3	3	3	3	3	4	3
287	Alexander Bria Laak	3	1	1	1	3	4	3	4	3
288	Laurensius Bria Kabosu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	Benediktus Fahik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
290	Uniasis Lafu	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	Voyarid A Tulle	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	Dani Yesar Bani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Patrisius Taek Mau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Vinsensius Bau	3	3	3	3	3	3	3	4	4
295	Nofri Indiani Tipnoni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	Ignathua E Wenggu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	Ardy R Nitti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	Yohane M Besie	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	Marianus Umbu Lay	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	Rendi Baok	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	Ronal Y Bani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	Cornelius Jhon Snae	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	Fernando G Fernandes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	Arlot Sanam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	Amos D	4	3	4	4	4	4	4	4	2
306	Stefanus Bareto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	Gamelial T	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	Yanuarius Loe	3	3	3	3	4	4	3	3	3
309	Junaidi Sudin	3	3	3	3	3	4	3	4	2
310	Welfrit N	3	4	4	3	4	4	3	4	4
311	Daniel Saka	4	4	4	4	4	3	4	4	4
312	Damianus Mau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	Eduardus M M	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	Stefanus B	3	3	4	4	2	4	4	4	2
315	Andrias M Asa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	Aprianus Y B	4	4	4	4	4	4	4	4	4

317	Yohanes Berek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	Adrianus Jnedrisius Mali	4	3	3	3	3	3	3	4	4
319	Marsel Seran	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	Adriana Buifena	3	3	3	3	3	3	3	4	3
321	Alfa Kristofel Kolloh	4	3	3	4	3	4	4	4	4
322	Akhibma Seran	4	4	4	4	4	3	4	4	4
323	Jhon Krisme Manafe	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	Yarid Susang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	Nabal Namuel Seran	3	3	3	3	3	4	4	4	3
326	Wilber Fortje Pono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	Fredik Johanis Lofa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	Karel Hau	4	3	3	3	3	3	4	4	3
329	Maksimus Poto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	Sisilia S W Saba	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	Meki Siki	3	4	3	4	3	4	4	4	3
332	Erwin Siki	3	3	3	4	3	4	4	4	3
333	Frengki Luter Rajakoda	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	Tarsisius Halek	3	4	3	3	3	3	3	4	4
335	Adriana T Moruk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	Yulius Mau Loe	3	3	3	4	3	3	3	4	4
337	Alvarina Mariance Tasain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	Dominggus Siri Leko	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	Marianus Maroan Leki	3	3	3	4	3	3	3	4	3
340	Nikolas Tse	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	Rosalia Vinsensia Bubu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	Cipriano Yohanes Taek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	Hildegardhis Florida Lau	3	3	4	3	4	3	4	4	3
344	Yanuaris Besin	3	3	3	4	4	4	4	4	4
345	Gradulfo E A Harry	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	Maximys JY Dao	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	Yustinus Emanuel Suri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	Jubexel L	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	Elisabeth Erica Oleivera	3	4	3	3	3	4	4	4	4
350	Patrisius L Hale	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	Gaspar Mauk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	Iganthius Yacen	3	4	3	4	3	4	3	4	3
353	Yolenta Mura	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	Rolan K A Nenomataus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	Modesta Anoit	3	4	3	4	3	3	4	4	3
356	Blasius Mahek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	Osuwaldus Tallo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	Yuliana N Taek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
359	Arentiana Mako Asa	4	4	4	4	3	3	4	4	4
360	Marselina Ima Lelo	3	4	3	4	3	3	4	4	4
361	Stephanus H Manek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	Verdinan Yoseph	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	Aprischarnisiustal Asa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

364	Ardianus Leo Heuk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	Damianus Ati	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	Noberto DaCosta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	Fransiskus Savier Loy	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	Gaspar Nahak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	Hironimus kalvan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	Felsiana Sose Mau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	Inosensius Leo M	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Keterangan

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

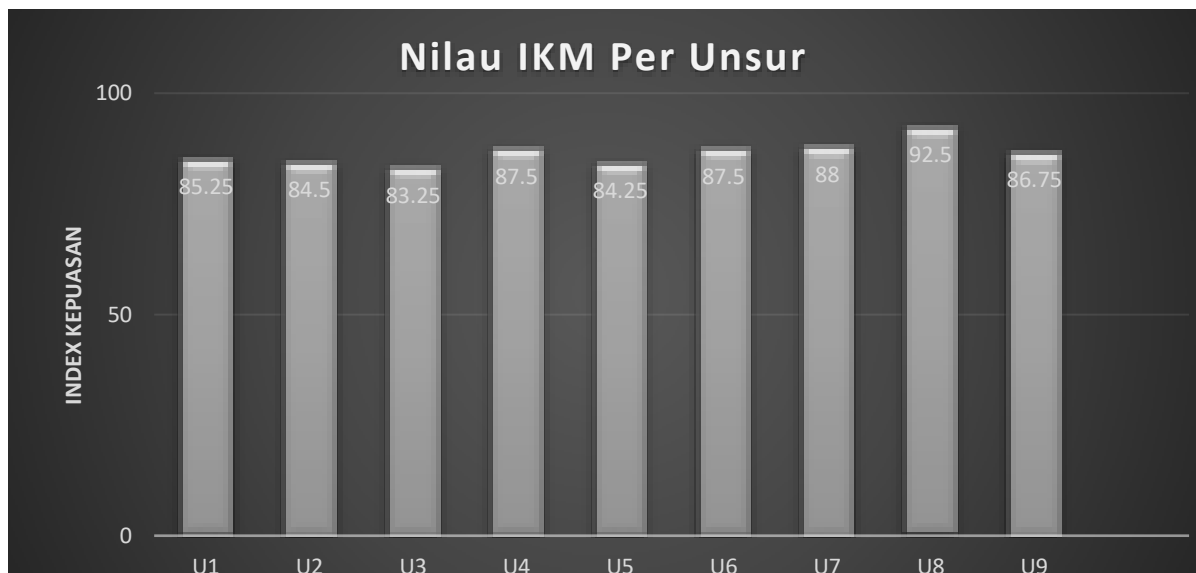
IKM UNIT PELAYANAN :		86,74	
Mutu Pelayanan :		B (Baik)	
Kriteria		Skor	Skala likert
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00	3,00 – 4,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30	2,00 - 2,99
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60	1.00 -1,99
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99	0,00 - 1,99

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
U1	Persyaratan	1268
U2	Prosedur	1256
U3	Waktu Pelayanan	1237
U4	Biaya/tarif	1302
U5	Produk layanan	1251
U6	Kompetensi pelaksana	1302
U7	Perilaku pelaksana	1307
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	1375
U9	Sarana dan Prasarana	1289

Lampiran 3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)																				
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG																				
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN																				
KEMENTERIAN PERTANIAN																				
BULAN APRIL 2022																				
<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">NILAI IKM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48pt; font-weight: bold;">87</td> </tr> </tbody> </table>	NILAI IKM	87	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">RESPONDEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>: 371 Orang</td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>: L : 277 Orang P : 94 Orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">PENDIDIKAN</td> <td>: SD : 22 Orang</td> </tr> <tr> <td>SLTP : 38 Orang</td> </tr> <tr> <td>SLTA : 166 Orang</td> </tr> <tr> <td>DI/ DII/ DIII : 24 Orang</td> </tr> <tr> <td>S1 : 121 Orang</td> </tr> <tr> <td>S2 Keata: : - Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Periode Survey: 01 Jan 2022 s/ d 29 Apr 2022</td> </tr> </tbody> </table>	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG		RESPONDEN		JUMLAH	: 371 Orang	JENIS KELAMIN	: L : 277 Orang P : 94 Orang	PENDIDIKAN	: SD : 22 Orang	SLTP : 38 Orang	SLTA : 166 Orang	DI/ DII/ DIII : 24 Orang	S1 : 121 Orang	S2 Keata: : - Orang	Periode Survey: 01 Jan 2022 s/ d 29 Apr 2022	
NILAI IKM																				
87																				
NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG																				
RESPONDEN																				
JUMLAH	: 371 Orang																			
JENIS KELAMIN	: L : 277 Orang P : 94 Orang																			
PENDIDIKAN	: SD : 22 Orang																			
	SLTP : 38 Orang																			
	SLTA : 166 Orang																			
	DI/ DII/ DIII : 24 Orang																			
	S1 : 121 Orang																			
	S2 Keata: : - Orang																			
Periode Survey: 01 Jan 2022 s/ d 29 Apr 2022																				
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>																				

Lampiran 4. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang 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