



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

JULI S.D DESEMBER TAHUN 2022

**BALAI BESAR PELATIHAN
PETERNAKAN (BBPP) KUPANG - NTT
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
V KESIMPULAN DAN SARAN	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran.....	10
VI PENUTUP	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	16
3. Nilai IKM Semester II BBPP Kupang Per Unsur	25

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

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

rumus sebagai berikut :

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 78 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, DAN 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	46	58,97
2	Perempuan	32	41,03
Jumlah		78	100

2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	0	0,00
2	SLTP	20	25,64
3	SLTA	35	44,87
4	DI/DII/DIII	12	15,38
5	S1	11	14,10
6	S2 ke atas	0	0,00
Jumlah		78	100

3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	23	29.49
2	Pegawai Swasta	0	0.00
3	Pelajar/mahasiswa	1	1.28
4	Wiraswasta	49	62.82
5	Lainnya	5	6.41
Jumlah		78	100

4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	24	30.77
2	21 – 30 tahun	26	33.33
3	31 – 40 tahun	9	11.54
4	41 – 50 tahun	12	15.38
5	Diatas 51 tahun	7	8.97
Jumlah		78	100

C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 78 (Tujuh Puluh Delapan) 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	311
U2	Prosedur pelayanan	308
U3	Kecepatan pelayanan	302
U4	Biaya/tarif pelayanan	312
U5	Produk layanan	309
U6	Kemampuan petugas pelayanan	312
U7	Perilaku petugas pelayanan	312
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	311
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	312

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 78 (Tujuh Puluh Delapan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,97. 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 **99, 31 (Sangat 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 Pelayanandan 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) **99,31** 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 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 penerimapelayanan.
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	311	3,99	99,68	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan	308	3,95	98.72	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	302	3.87	96.79	Sangat Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	312	4,00	100.00	Sangat Baik
5	Produk layanan	309	3,96	99.04	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	312	4,00	100.00	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	312	4,00	100.00	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	311	3,99	99.68	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	312	4,00	100.00	Sangat Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : **3,97** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II: **99,31** sehingga masuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Biaya/ tariff pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Perilaku petugas pelayanan, dan Ketersediaan sarana dan prasarana dengan nilai persepsi **4,00** atau nilai konversi **100,00**, sedangkan nilai terendah pada unsur Kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi **3,87** atau nilai konversi **96,79** 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 2022, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Kupang dapat dikategorikan dalam penilaian **Sangat Baik**. Kondisi ini menunjukkan bahwa IKM BBPP Kupang sudah sangat baik pelayanannya. Namun demikian, segenap manajemen tidak boleh berpuas diri dan terus meningkatkan menjadi lebih dan lebih baik lagi.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur Kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi **3,87** atau nilai konversi **96,79**, 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.

BAB V

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 **3,97**
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (**99,31**) berada pada interval **96,79-100,00**. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II : **A (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, baik meningkatkan kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan dan perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

VI. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari **0,43 s/d 0,44** dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan = **0,44** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang **3,97** atau nilai konfersi **99,31** atau (**A = Sangat Baik**)

Dengan melihat hasil Analisa Data diatas, diharapkan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang mempertahankan dan terus meningkatkan 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		

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. Kurangsopan 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-Desember 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	CRISTIN SISWINDA RATO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	I KOMAN GOESTRA YUDIawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	IRMINA FERBIANTI COO PATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	MARIA SEPTIANI MEDOR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	PAULO A. G. MANUBELU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	NADYA PUTRI MELVIN LOE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	MARIA THERESIA MAAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	SHERLINA VICTORIA SERAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	NABILA SALSABILA TANTRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	LEONARDO U. D.U. MESA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	MARIA YOSEFINA ARDI	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	KLARA KAPITAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	FILLIA M. JOSEPH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	STEFY ANGEЛИQUE BASUKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	ASTI NABUNOME	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	MELIANA AEK TASK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	SIPRIANUS SNAE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	HEN SAMANI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	ELZABAT M. NENO HARAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	REINELDIS DARNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	WALDETRUDIS HARMIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	NETILIA FERTIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	IGNASIUS MUJUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	ISIDORUS RENDEMAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	ADDRIANA PEDA BANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	MARIA P. KAMENGMAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	PETRUS KROMEN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	PETRUS PERANG TUKAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	MUJIR HADISIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	TERESA TRIASIH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	MARIA APOLONIA ANCI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	JESIKA KRISTIANI DELA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	MARGARETHA MARNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	ALOYSIUS NON AJI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	YOSEF TRI ADISAPUTRA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	ANITA NEONUFA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	AVEN NUBAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	DEDI J BELLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

39	DESLI W TANE0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	EKO T MAUNINO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	EZRA T TEFNAI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	FIDELIS NENONUFA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	HESTI J.O NIFU	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	JILDHA F FAOT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	LEWI SELAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	KENTI NUBATONIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	SILWANUS TAUHO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	WEINA V BELI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	YORIDIANA TOTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	YACINTA POA DEWI SARTIKA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	BERNAD UMBU SIWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	FABIANUS SERAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	DONATUS MAU BELE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	FLORENTINA SEUK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	MIGUEL CALVANHO	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	DOMINGGUS LUAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	YOSEPH LOLE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	LAZARUS TIPA DJAWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	ABSALOM ANIN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	JOHN WIKLE PAPA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	DOMINIKUS WONDA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	VERANSIUS DA SILVA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	DUARTE VIANA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	LORONIUS KUDJI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	YUPITER DETHAN SST	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	ALOSIUS TANOEM	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	CAMILO CARDOSO SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	YAN D SAMADARA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	ESTON BB NUTBANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	LODOVIKUS JUMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	THONET NDUN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	ROPIANUS NAWAS	4	4	3	4	3	4	4	4	4
73	TOMMY J MBOIK	4	3	3	4	4	4	4	4	4
74	ADRIANUS BERE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	DELAON DEKRIS DJAWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	ABISNUR LAISKODAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	NJAN W	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	MARTHEN BATES	4	4	4	4	4	4	4	4	4
-	Σ Nilai/Unsur	311	308	302	312	309	312	312	311	312
*	NRR Unsur	3.99	3.95	3.87	4.00	3.96	4.00	4.00	3.99	4.00
**	NRR tertimbang per unsur	0.44	0.44	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44
-	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik	99.31	3.97							

Keterangan

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM tertimbang x 0,1111
- **) = Jml NRR Tertimbang x 25

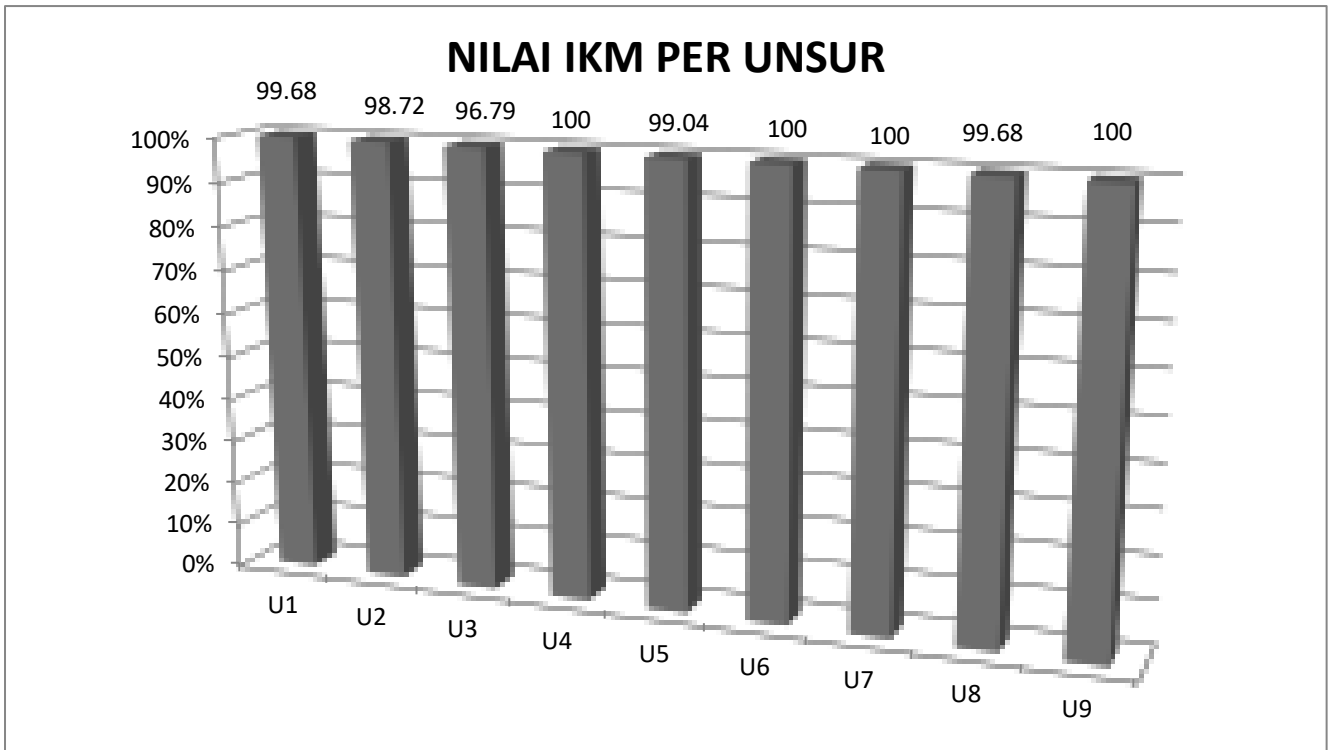
NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :		99,31	
Mutu Pelayanan :		A (Sangat 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	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	311
U2	Prosedur pelayanan	308
U3	Kecepatan pelayanan	302
U4	Biaya/tarif pelayanan	312
U5	Produk layanan	309
U6	Kemampuan petugas pelayanan	312
U7	Perilaku petugas pelayanan	312
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	311
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	312

Lampiran 3. Nilai IKM Semester II 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