

LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024 BBPP KUPANG

2024



Profesional
Daya Saing
Wirausaha

<http://bppsdpmp.pertanian.go.id>



**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2024**

Ringkasan Eksekutif

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan peternakan bagi aparatur maupun non aparatur. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Kupang, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan SKM periode Triwulan I Tahun 2024 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, diperoleh berdasarkan 150 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.46 atau nilai konversi sebesar 86.58.

Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut:

1. Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.36 atau nilai konversi sebesar 84.00 (baik);
2. Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.35 atau nilai konversi sebesar 83.67 (baik);
3. Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.28 atau nilai konversi sebesar 82.00 (baik);
4. Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98.33 (sangat baik);
5. Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.31 atau nilai konversi sebesar 82.83 (baik);
6. Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.41 atau nilai konversi sebesar 85.33 (baik);
7. Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.37 atau nilai konversi sebesar 84.17 (baik);
8. Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.75 atau nilai konversi sebesar 93.67 (sangat baik); dan
9. Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata-rata hasil survei sebesar 3.41 atau nilai konversi sebesar 85.33 (baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2024 dinilai **baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang, dengan nilai tertinggi

mencapai 3.93 (98.33) dan nilai terendah sebesar 3.28 (82.00).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Kupang) pada Triwulan I Tahun 2024 berjumlah 150 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, dan mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya.

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

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

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

Kupang, Maret 2024

Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan

Dr. Ir. Yulia Asni Kurniawati, M.Si

NIP. 196707311993032001

DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Metode dan Manfaat Pengukuran SKM pada BBPP Kupang	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
A. Pelaksana SKM.....	4
B. Metode Pengumpulan Data.....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
E. Penentuan Jumlah Responden	5
F. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
A. Jumlah Responden SKM.....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....5

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan BBPP
Kupang6

Tabel 3. Rincian Responden SKM Triwulan I Tahun 2024.....7

Tabel 4. Detail Nilai SKM per Unsur Triwulan I tahun 20248

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....10



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Data SKM Triwulan I Tahun 2024 Balai Besar Pelatihan
Pernakan Kupang 12

Lampiran 2 Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 BBPP Kupang 13

Lampiran 3 Jumlah Responden vs Nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 BBPP Kupang 14

Lampiran 4 Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat 16

Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat19



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja BBPP Kupang.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan SKM pada BBPP Kupang merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh BBPP Kupang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

D. Metode dan Manfaat Pengukuran SKM pada BBPP Kupang

Metode SKM pada BBPP Kupang yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden, disebarkan secara online.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
9. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
10. Tersedianya informasi tentang SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
11. Memacu persaingan positif antar UKPP dilingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pelatihan Peternakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPP Kupang adalah tim yang sesuai SK Kepala BBPP Kupang NTT pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di BBPP Kupang menggunakan kuisisioner secara online (G-Form) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPP Kupang NTT yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran

dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret	2

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BBPP Kupang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada BBPP Kupang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi pengguna layanan sarana. Responden yang terlibat dalam pengukuran SKM adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara sampel random dari semua pengunjung di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang

dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

F. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times 0.111$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ BBPP KUPANG} \times 25$$

Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan BBPP Kupang

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.065 – 3.532	62.51 – 88.30	B	Baik
4	3.532 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan triwulan I tahun 2024 yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Responden SKM Triwulan I Tahun 2024

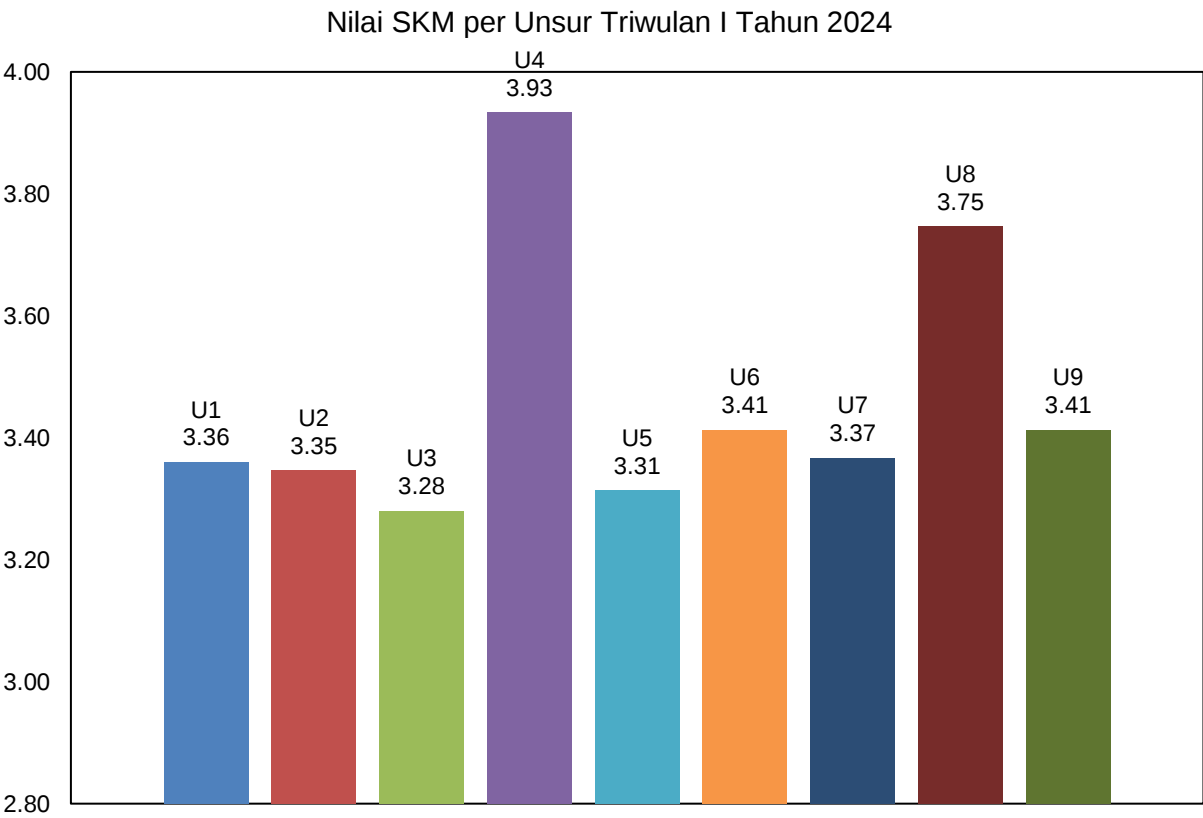
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	90	60.00
		Perempuan	60	40.00
2	Pendidikan	S2	4	2.67
		S1	59	39.33
		D1-D2-D3	31	20.67
		SLTA	40	26.67
		SLTP	12	8.00
		SD	4	2.67
3	Pekerjaan	PNS	46	30.67
		Wirausaha	22	14.67
		Pelajar	0	0.00
		Lainnya	82	54.67
4	Usia	Dibawah 21 Tahun	1	0.67
		21-30 Tahun	32	21.33
		31-40 Tahun	38	25.33
		41-50 Tahun	48	32.00
		51-60 Tahun	31	20.67
Total			150	100

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh detail nilai SKM per unsur triwulan I tahun 2024 terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4. Detail Nilai SKM per Unsur Triwulan I tahun 2024

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.36	3.35	3.28	3.93	3.31	3.41	3.37	3.75	3.41
Nilai Konversi per Unsur	84.00	83.67	82.00	98.33	82.83	85.33	84.17	93.67	85.33
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86.58	3.46							
	B								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Tahun 2023

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai SKM triwulan I tahun 2024 BBPP Kupang, pada unsur ketiga (U3), kecepatan pelayanan, mendapatkan nilai terendah yaitu 3.28 dengan nilai konversi 82.00. Selanjutnya unsur kelima (U5), produk layanan, mendapat nilai 3.31 dengan nilai konversi 82.83, termasuk urutan kedua unsur terendah. Unsur terendah ketiga pada unsur kedua (U2), prosedur pelayanan, dengan nilai 3.35 dan hasil konversi 83.67.
2. Nilai SKM triwulan I tahun 2024 BBPP Kupang, pada unsur keempat (U4), biaya/tarif pelayanan, mendapat nilai tertinggi yaitu 3.93 dengan nilai konversi 98.33. Selanjutnya unsur kedelapan (U8), penanganan pengaduan, saran dan keluhan, mendapatkan nilai 3.75 dengan nilai konversi 93.67. Unsur tertinggi ketiga pada unsur keenam (U6), kemampuan petugas pelayanan, mendapat nilai 3.41 dengan nilai konversi 85.33.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - Ketersediaan sarana dan prasarana ditingkatkan
 - Kecepatan penanganan pengaduan saran dan keluhan ditingkatkan
 - Prosedur pelayanan yang jelas

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Ketersediaan sumber air yang masih kurang, air di tempat penginapan sering mati.
- Ketersediaan sarana dan prasarana pelatihan yang belum lengkap dan kurang memadai.
- Penanganan terhadap keluhan ketersediaan air agak lambat karena jumlah teknisi instalasi air yang terbatas.
- Prosedur pelayanan yang tidak diberitahukan sebelumnya.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang di hubungi secara acak sebagai sampel melalui telepon dan kunjungan langsung pada waktu ke lapangan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 5.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Ketersediaan sarana dan Prasarana	Menambah jumlah kran air			√	√	Instalasi dan Rumah Tangga
2	Ketersediaan sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelatihan			√	√	Instalasi dan rumah tangga; serta widyaiswara
3	Penanganan pengaduan saran dan keluhan	Meningkatkan kecepatan terhadap perbaikan instalasi air		√	√	√	Instalasi dan rumah tangga
4	Prosedur pelayanan	Membuat prosedur pelayanan yang jelas dan rinci di papan pengumuman dan website			√	√	Program dan kerjasama

Adapun tindak lanjut lainnya berdasarkan hasil pengukuran SKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode Triwulan I Tahun 2024, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang telah mencapai hasil yang sangat baik. Secara parsial, kategori baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Kupang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I tahun 2024 mulai Januari-Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BBPP Kupang Triwulan I Tahun 2023 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 86.58 dengan skor 3.46.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, produk layanan dan prosedur pelayanan.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tiga tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan, penanganan Pengaduan, saran dan keluhan, serta kemampuan petugas pelayanan.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Triwulan I Tahun 2024 di BBPP Kupang NTT. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Kupang untuk waktu-waktu mendatang.

Kupang, Maret 2024

Koordinator Program Evaluasi

Bayu Ariawan S.Pd, M.Pd

NIP. 198407122009121010

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA SKM TRIWULAN I TAHUN 2024
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG**

NO	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	504	3.36	84.00	BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	502	3.35	83.67	BAIK
3	Waktu penyelesaian	492	3.28	82.00	BAIK
4	Biaya atau tarif	590	3.93	98.33	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	497	3.31	82.83	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	512	3.41	85.33	BAIK
7	Perilaku pelaksana	505	3.37	84.17	BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	562	3.75	93.67	SANGAT BAIK
9	Prasarana dan sarana	512	3.41	85.33	BAIK
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					86.58
SKM UNIT PELAYANAN					3.46

Mutu Pelayanan : 3.93 (Sangat baik)

A (Sangat Baik) : 88,31 -100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

LAMPIRAN 2.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN JANUARI - MARET 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang
 Triwulan I Tahun 2024

NILAI IKM

NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG

86.58

Jumlah responden	:	150 orang
Jenis kelamin	:	L : 90 orang
		P : 60 orang
Pendidikan	:	S2 : 4 orang
		S1 : 59 orang
		D1/D2/D3 : 31 orang
		SLTA : 40 orang
		SLTP : 12 orang
		SD : 4 orang
Periode survey	:	1 Januari – 31 Maret 2024

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

NILAI SKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

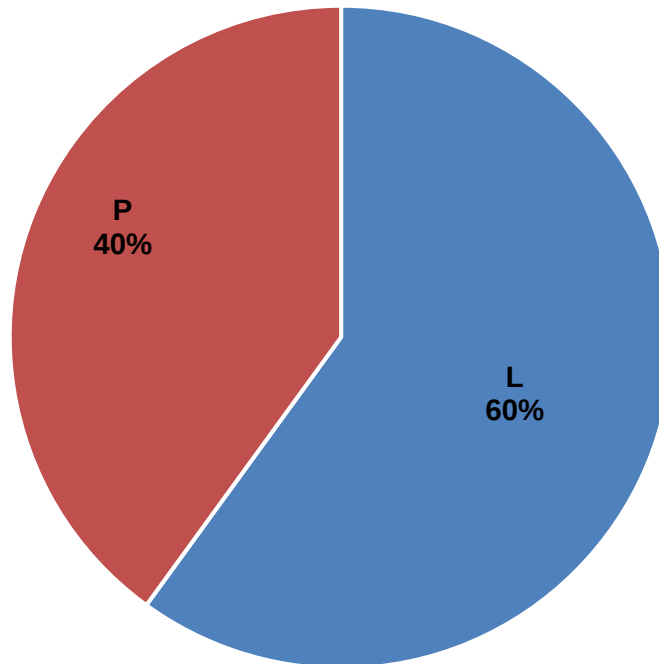
B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

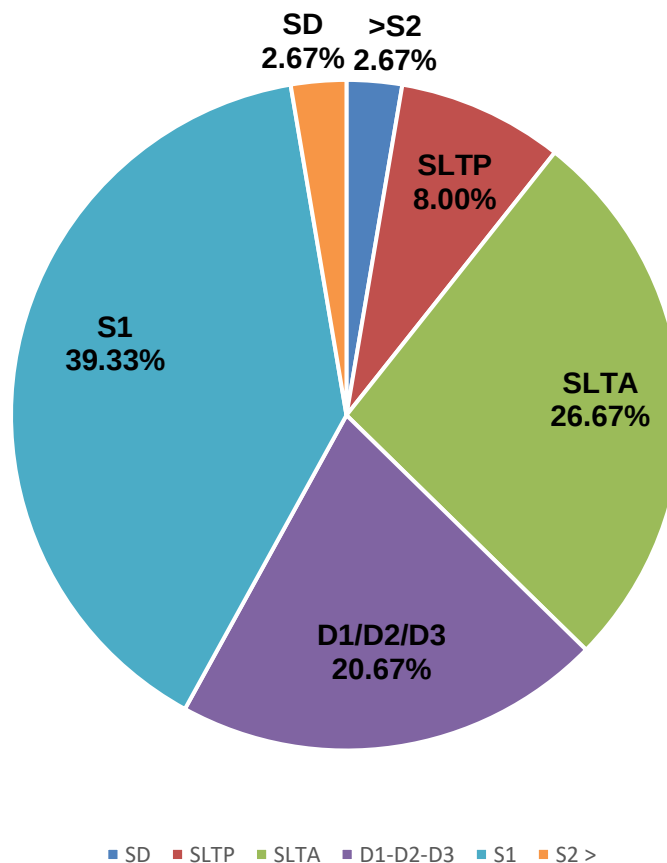
D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Lampiran 3

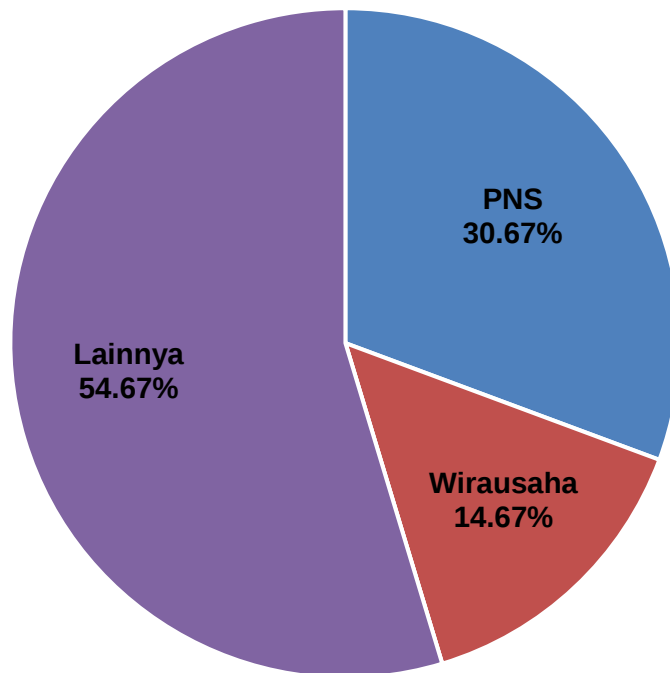
Jumlah responden triwulan I tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin



Jumlah responden triwulan I tahun 2024 berdasarkan pendidikan



Jumlah responden triwulan I tahun 2024 berdasarkan pekerjaan



Lampiran 4

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.
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *) 20....
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
BIDANG : UNIT PELAYANAN : ALAMAT : TELP/FAX : (..... 20)
PERHATIAN :
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
*) = Coret yang tidak perlu

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PERHATIAN :

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

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

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama		
NIP/DATA LAIN		

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

	P *)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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/

Lampiran 5.

**PENGOLAHAN DATA KUISIONER
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BBPP KUPANG
TRIWULAN I TAHUN 2024**

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Deryanus Snae	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Heldmy Iriani Hadjo Baru	28	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Rendi Baok	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Herman Nara Sura	36	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	Yance Daniel Sekon	27	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	Dorkas Rohi	62	Perempuan	SD kebawah	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	Noni Asnat M. Tungga	47	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	Marbella Tungga	21	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	3	4	4
9	Jaharudin	49	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	Gregorius Suku Niron, Sp	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Mahendra Adiputra Bella	25	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	Nikodemus Rano	41	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	Yulius Suban Mengu	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	Mardianus Epafroditus Ili	36	Laki-laki	S2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	Bernardus Andi Bulu	29	Laki-laki	S2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16	Magel Neonleni	19	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	Rusimco Purba Sp	53	Laki-Laki	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	3	4	4
18	Restu Aditya Ora	26	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	Marselinus Aplasi	55	Laki-Laki	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	Dies Susianawati	50	Wanita	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	3
21	Sisilia Ceunfin	31	Wanita	S2	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
22	Yohanes Lalang	61	Laki-Laki	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	4	4
23	Maria Saverina Ugha Wea	25	Wanita	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	3

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	Efrem Dianto	41	Laki-Laki	S2	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	3	4	3
25	Arsita Isabela Kartodinudjo	26	Wanita	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	4
26	Selwia Daria Kartodinudjo	28	Wanita	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	3	3
27	Adel Nenobesi	33	Wanita	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	4	4
28	Ade Purnawirawan	29	Laki-Laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	Waluyo Trisetyono	62	Laki-Laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	Nurhaerani	58	Wanita	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	3
31	Gabriel Rafael Keli, A.Md	42	Laki-Laki	SLTP	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4
32	Menti Damaris Kake	49	Wanita	SLTA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Vecky Herison Lawe Hiku	43	Laki-Laki	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Emiliana Foan Banu	25	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
35	Windi mone	24	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
36	Emilia Roslina Saba	46	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	4	4
37	Meri Hens Febi Nope	39	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	Efmun Oskar Sobeukum	33	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	4
39	Yuna Yakobus Naisunis	45	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
40	Yuliana.Banu	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	4
41	Petronela Asuat	57	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	Mesak kolloh	55	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
43	Sofia selfiana Ati Tomasui	47	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	4
44	Lodi yanti tepa	41	Perempuan	SD kebawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
45	Melkias Tanehe	46	Laki-laki	SD kebawah	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Simon Tomasui	58	Laki-laki	SD kebawah	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	3
47	Yohana nope benu	53	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
48	Ehud simron elkana kobo	41	Laki-laki	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	4
49	Ulva Fitri Kurniasih	28	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	Rosita	29	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	Sherly Talinati	45	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	Titin Ike triwiyana	31	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4
53	Dewi pandie	31	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	Risiwidi indriyani	35	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	Fitriani	28	Perempuan	D1-D3-D4	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	3
56	Siti Darmawati Abas,S.Pd.I	52	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	Ponco Sapto Ningsih	32	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	Elisa	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	Nur Afni	34	Perempuan	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	Iin Ferawati	34	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	4	3	4	4
61	Rini Hartini	24	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	Sitti Nurjannah	27	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Syamsia	41	Perempuan	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Siti amina kodus	37	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Andi sutrini	31	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	Siti amina lukman kodus	37	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
67	Siti sakina	22	Perempuan	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
68	John Wiklif Papa	51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	3
69	Njani Wohangara	43	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	Anselmus Jeheman,SST	56	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	Delson Dekris Djawa, SP	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	Lazarus Tipa Djawa	43	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
73	Thonce Ndun	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	Donatus Poa Woga	53	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	2	3	3	3
75	Marthen Bates, Sst	42	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	Absalom Anin	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
77	Tomy Jamrilson Mboeik	55	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	4	3	4
78	Loronius Kudji	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
79	Yulianus.N.Rango	36	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3
80	Johanis benu	45	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	3	4
81	Menti Damaris kake	39	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	2	4	3	3	3	3	3
82	Venansio da silva	54	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
83	Rahel Suhardjana	49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	2	4	3	3	3	3	3
84	naomi Diana H Dima, SST	56	Perempuan	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	3	3	3	3
85	Ewi Y.S.Lasi Tanu	56	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	Eston Bernad Benyamin Nitbani SP	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	Duarte viana	51	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	4	3	4	4	2	3	2	3	2
88	Elton Marabi Djala	26	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	Jery Bai Tipnoni	39	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	Delson Dekris Djawa, SP	45	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	3	3	4	3
91	John Wiklif Papa	51	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
92	Alianca da cunha soares	33	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	Anselmus Jeheman	56	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	2	3	3	3	3
94	Novianus Radja Pono	31	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Johanis Eduard Tolasik	41	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	Absalom Anin	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	Lazarus Tipa Djawa	44	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	Wemp Oriandi Neno	32	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	4	3
99	Rahel Suhardjana, SP	49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	Oby Mesra Natbais	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	Leon Robinson Agusten Malafu	37	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	Yedutun Jems Penu	29	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	Njani Wohangara	42	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	Eliaser B Sobeukum	41	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	Loronius Kudji	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	3
106	Eston Bernad Benyamin Nitbani SP	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
107	Donatus poa	53	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	4	3
108	Steven Henry Banik	29	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	Steven Ignasius Tani	29	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3
110	Thonce Ndun	42	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	Doland Isakus Ataupah	37	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	2	4	3	3	3	3	3	3
112	Ewi Y.S.Lasi Tanu	56	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	Venansio da silva	53	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
114	Santy F. Neonufa	42	Perempuan	S1	Lainnya	4	2	2	4	3	3	3	3	3
115	Johanis benu	45	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
116	Yetri Edison Afi	26	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3
117	Duarte viana	45	Laki-laki	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	2	4	3	4	3	3	3
118	Yupiter Dethan	42	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	Tomy Jamrilson Mboeik	55	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	Adrianus bere	44	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Marthen Bates, Sst	41	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Yulianus	36	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
123	Joel A saidjan	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	Robertus Saepito	26	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	Sejaltino Meta Amaral Sarmento	33	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	3	4	4	4
126	Valbianus niobe	32	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	Yahanis Suniuf	54	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
128	Mila Susana Tanone	26	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Yuwiki Maboy S.Pd	35	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Febby susan maboy	23	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	BERNAD UMBU SIWA	39	Laki-laki	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Menti Damaris kake	39	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	4
133	Adventinus Kesatria Langoday, STP	53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
134	Zaenab Daka. SP	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	Metriana Yulianti Taloim, S.Pt	37	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	3	3	4	3
136	Nomensen gidion baran	39	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	4	4
137	DERYANI STEVANI RADJA, SP	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	Nikolaus Ndonga	44	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	SOFIA ADOE, A.Md	54	Perempuan	D1-D3-D4	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3
140	Abinhur N Laikodot	55	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	Bergita Teku Siga, S.Pt	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
142	Dolfi de Fretes, S.Pt	53	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	Noh Takel	48	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
144	Jusak L. Liunome, S.Pt	48	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	Sumiaty Salman	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	Atha Asmiwati Pa Nyola	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	Nikanor Bissilisin	50	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	Nikolaus Ndonga	44	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	Damaris Uly	50	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	3	3	4	3
150	Silvester Nua	51	Laki-laki	D1-D3-D4	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						504	502	492	590	497	512	505	562	512
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.36	3.35	3.28	3.93	3.31	3.41	3.37	3.75	3.41
Nilai Konversi per Unsur						84.00	83.67	82.00	98.33	82.83	85.33	84.17	93.67	85.33
Kategori per Unsur						B	B	B	A	B	B	B	A	B
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.37	0.37	0.36	0.44	0.37	0.38	0.37	0.42	0.38
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						86.58	3.46							
Mutu Pelayanan						B								