

LAPORAN

INDEK KEPUASAN

MASYARAKAT (IKM)



KEMENTERIAN PERTANIAN

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

Jl. Songgoriti No. 24 Kotak Pos 17 - Batu 65301

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN**



**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN
SEMESTER II**

**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN
BATU – JAWA TIMUR
2019**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satunya diawali dengan evaluasi pelayanan pemerintah dalam bentuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Atas dasar tujuan tersebut, Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu sebagai unit pelayanan teknis Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian yang mengemban amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada setiap semester sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu pada Semester II Tahun 2019 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Batu, November 2019

Kepala Balai,



Dr Wasis Sarjono SPT.M.Si

NIP 19641113 198802 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
RINGKASAN EKSEKUTIF	v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat	3
II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN	4
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden	6
C. Nilai Persepsi.....	7
D. Interval IKM	8
E. Interval Konversi IKM	9
F. Mutu Pelayanan BBPP Batu.....	9
III. ANALISIS DATA.....	11
A. Analisis Karakteristik Responden	11
B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	14
IV. TINDAK LANJUT	17
V. KESIMPULAN DAN SARAN	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran	18
VI. PENUTUP.....	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Batu Semester II Tahun 2019	6
Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Batu Semester II Tahun 2019	7
Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2019	8
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2019	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Batu Semester II Tahun 2019	11
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2019	15

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Umur Semester II Tahun 2019.....	12
Diagram2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Jenis Kelamin Semester II Tahun 2019	13
Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester II Tahun 2019	13
Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Pekerjaan Semester II Tahun 2019.....	14

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Batu, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode Semester II Tahun 2019 di BBPP Batu, diperoleh berdasarkan 148 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,74 atau nilai konversi sebesar 93.4. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,71 atau nilai konversi sebesar 92,75 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,68 atau nilai konversi sebesar 92,00 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,68 atau nilai konversi sebesar 92,00 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,78 atau nilai konversi sebesar 94,50 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 99,00 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,70 atau nilai konversi sebesar 92,50 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,58 atau nilai konversi sebesar 89,50 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,79 atau nilai konversi sebesar 94.75 (sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,76 atau nilai konversi sebesar 94,0 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Batu selama periode Semester II Tahun 2019 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Batu, dengan nilai tertinggi mencapai 3.96 dan nilai terendah sebesar 3.58.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan berdasarkan telah diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diharapkan semakin optimal, walaupun masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga terkadang belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Dasar hukum keberadaan BBPP Batu adalah Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 105/Permentan/OT.140/10/2013 tertanggal 9 Oktober 2013 tentang

Organisasi dan Tata Kerja BBPP Batu dan Permentan Nomor: 81/Permentan/OT.140/06/2014 tentang Rincian Tugas Pekerjaan Unit Kerja Eselon IV BBPP Batu. Kedudukan BBPP Batu merupakan unit pelaksana teknis (UPT) di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian.

BBPP Batu mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non- aparatur pertanian. Jadi sebagai bagian integral dari kelembagaan Kementerian Pertanian, BBPP Batu bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik aparatur dan non- aparatur di bidang pelatihan pertanian, utamanya pelatihan pertanian di bidang peternakan dan pengolahan hasil ternak terutama persusuan.

Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BBPP Batu melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Batu yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjaring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Batu setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada Semester II Tahun 2019 (bulan Oktober).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Batu dalam pelayanan public; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peranserta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil pengukuran IKM sebagai gambaran kinerja yang dicapai oleh BBPP Batu dalam pelaksanaan tugasnya, sekaligus menjadi bahan perbaikan pelayanan publik kedepan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BBPP Batu (peserta Pelatihan, magang/study banding, praktek kerja lapangan).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL

KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian berdasarkan Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.040/4/2018 tertanggal 23 April 2018 terdiri dari 9 unsur pelayanan sedangkan penilaian persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan Permentan sebelumnya terdiri dari 14 unsur layanan, sehingga dilakukan konversi dari unsur sebelumnya menjadi unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu minimal sebanyak 9 unsur.

Konversi dari 14 unsur menjadi 9 unsur layanan publik, berdasarkan asumsi kesamaan unsur pelayanan publik yang tertuang dalam Permentan Nomor 78 Tahun 2013 dengan Permentan Nomor 19 Tahun 2018, dengan asumsi konversi sebagai berikut :

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
1	Prosedur Pelayanan	2	Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	1	Persyaratan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5	Produk Layanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	-	-
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	-	-
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kecepatan Pelayanan	3	Waktu Pelayanan

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	9	Sarana dan Prasarana
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	7	Perilaku Pelaksana
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	Biaya/Tarif
11	Kepastian Biaya Pelayanan	-	-
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	-	-
13	Kenyamanan Lingkungan	-	-
14	Keamanan Pelayanan	8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan

Kesembilan unsur pelayanan publik tersebut memiliki prinsip dasar, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Unsur pelayanan publik, minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BBPP Batu adalah para peserta pelatihan pertanian yang dilaksanakan di BBPP Batu, pengguna balai lainnya seperti peserta Pelatihan kerjasama, mahasiswa, dan pelajar. Jumlah pengguna atau yang berlatih di BBPP Batu selama bulan Juli s/d Oktober 2019 mencapai ± **148** orang peserta, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Batu Semester II Tahun 2019

No	Responden	Jumlah (org)
1	PNS/TNI/POLRI	19
2	Pegawai Swasta	20
3	Wiraswasta/Usahawan	42
4	Pelajar/Mahasiswa	53
5	Lainnya	14
	Jumlah	148

Responden yang telah mengisi IKM pada Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jatim pada Semester II sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Batu Semester II Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH (ORANG)
1	PNS/TNI/POLRI	19
2	Pegawai Swasta	20
3	Wiraswasta/Usahawan	42
4	Pelajar/Mahasiswa	53
5	Lainnya	14
JUMLAH		148

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Juli – Oktober 2019 masih menggunakan kuesioner berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013, sehingga penghitungannya dilakukan konversi ke 9 unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018, terdiri dari 9 unsur layanan publik.

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang diberikan oleh BBPP Batu Semester II Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2019

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,71
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,68
U3	Waktu penyelesaian	3,68
U4	Biaya atau tariff	3,78
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan public	3,96
U6	Kompetensi pelaksana	3,70
U7	Perilaku pelaksana	3,58
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,79
U9	Prasarana dan sarana	3,76
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG		3,74

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan. nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Batu mencapai 3,74 dengan rentang interval 3,58 sampai dengan 3,96.

D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Batu meliputi:

1. Persyaratan : 3 - 4
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : 3 - 4
3. Waktu penyelesaian : 3 - 4
4. Biaya atau tarif : 3 - 4
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : 3 - 4
6. Kompetensi pelaksana : 3 - 4
7. Prilaku pelaksana : 3 - 4
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : 3 - 4
9. Prasarana dan sarana : 3 - 4

Secara kumulatif atau keseluruhan. interval IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Batu berkisar antara 3 hingga 4.

E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BBPP Batu adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2019

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	92.75
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	92.00
U3	Waktu penyelesaian	92.00
U4	Biaya atau tariff	94.50
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan public	99.00
U6	Kompetensi pelaksana	92.50

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U7	Perilaku pelaksana	89.50
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	94.75
U9	Prasarana dan sarana	94.00
NILAI IKM		93.44

Secara kumulatif, interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Batu periode Semester II Tahun 2019 berkisar antara 89.50 hingga 99.0 dengan nilai rata-rata konversi sebesar 93,4.

F. Mutu Pelayanan BBPP Batu

Mutu Pelayanan BBPP Batu dengan nilai konversi IKM untuk setiap unsur pelayanan sudah sangat baik, karena sudah mencapai nilai lebih dari 88,31. Secara rinci, mutu layanan setiap unsur adalah:

1. Persyaratan : Sangat Baik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : Sangat Baik
3. Waktu penyelesaian : Sangat Baik
4. Biaya atau tarif : Sangat Baik
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : Sangat Baik
6. Kompetensi pelaksana : Sangat Baik
7. Perilaku pelaksana : Sangat Baik
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : Baik
9. Prasarana dan sarana : Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

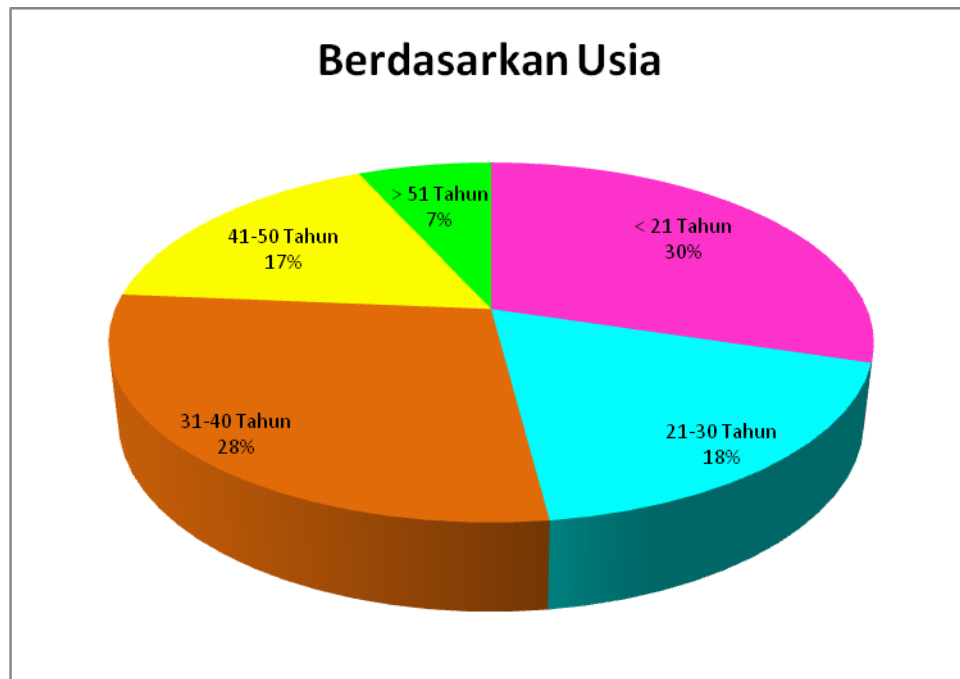
A. Analisis Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengguna BBPP Batu, seperti: peserta pelatihan, peserta magang, pelajar/mahasiswa, sebanyak 148 orang. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Batu Semester II Tahun 2019

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Orang	%
1	Umur	< 20 Th	44	29.73
		20 s/d 30 th	27	18.24
		31 s/d 40 th	42	28.38
		41 s/d 50 th	25	16.89
		> 50 th	10	6.76
			148	100,00
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	113	76.35
		Perempuan	35	23.65
			148	100,00
3	Pendidikan	SD	0	
		SLTP	3	2.03
		SLTA	87	58.78
		D1/D2/D3	18	12.16
		D4/S1	35	23.65
		S2 ke atas	5	3.38
			148	100,00
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	19	12.84
		Pegawai Swasta	20	13.51
		Wiraswasta/usahawan	42	28.38
		Pelajar/Mahasiswa	53	35.81
		Lainnya	14	9.46
			148	100,00

Diagram 1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Umur Semester II Tahun 2019



Berdasarkan data diagram di atas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 148 orang pada Semester II Tahun 2019, komposisi karakteristik responden berdasarkan umur < 20 dominan berada pada rentang rentang umur tahun sebanyak 44 orang (29,73%), diikuti dengan kelompok rentang umur 20 - 30 tahun sebanyak 27 orang (18,24%), diikuti dengan kelompok rentang umur 31 - 40 tahun sebanyak 42 orang (28,38%), diikuti dengan kelompok rentang umur 41 - 50 tahun sebanyak 25 orang (16,89%), diikuti dengan kelompok rentang umur > 51 tahun sebanyak 10 orang (6,76%).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Batu berdasarkan kelompok umur pada Semester II Tahun 2019 merupakan usia produktif, karena penyelenggaraan Pelatihan di BBPP Batu Tahun 2019 lebih difokuskan melatih Pegawai aparatur atau non aparatur dan pelajar/mahasiswa, sedangkan pelatihan bagi non aparatur difokuskan melalui pelatihan peternakan agribisnis dan pelatihan teknis tematik.

Diagram 2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Jenis Kelamin
Semester II Tahun 2019



Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden laki-laki lebih mendominasi sebanyak 113 orang (76 %) dan jumlah perempuan responden sebanyak 35 orang (24 %).

Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Semester II Tahun 2019

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui jumlah responden menurut pendidikan sebagian besar yaitu sebanyak 184 responden (37,17%) adalah lulusan D4/S1, diikuti lulusan SLTA sebanyak 167 responden (33,74%), Lulusan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 82 responden (16,57%), lulusan SLTP sebanyak 36 responden (7,27%), lulusan S2 ke atas sebanyak 17 responden (3,43%) dan lulusan D1/D2/D3 sebanyak 9 Responden (1,82%).

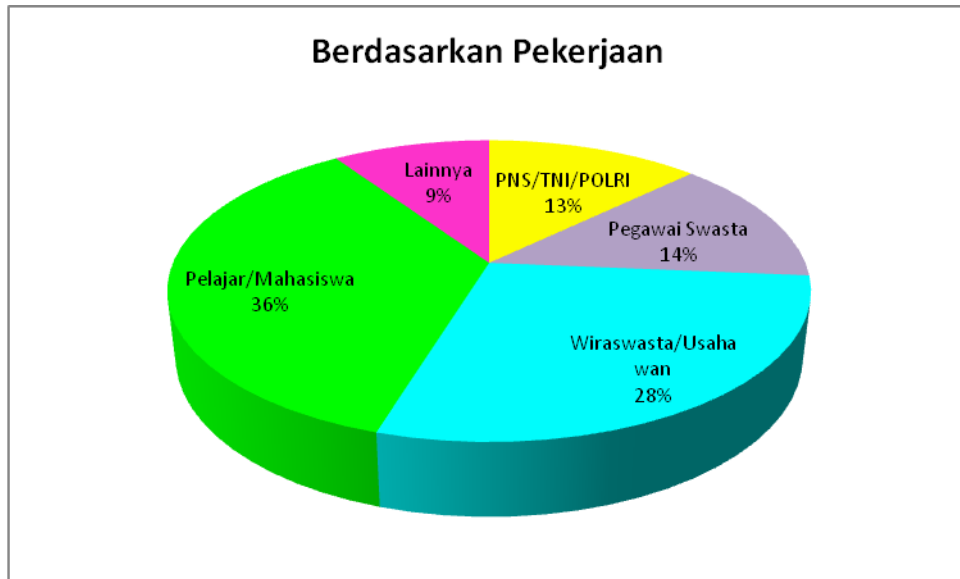


Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Batu Berdasarkan Pekerjaan Semester II Tahun 2019

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai wiraswasta/usahawan sebanyak 42 atau sebesar (28%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 19 atau sebesar (13%), lainnya yaitu merupakan peserta yang berkedudukan sebagai alumni pelajar sebanyak 53 responden atau sebesar (36%), pegawai swasta sebanyak 20 orang atau sebesar (14%) dan sisanya merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang (36%).

B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Batu pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester II (Januari – Oktober) Tahun 2019, sebagai berikut:

**Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan
BBPP Batu Semester II Tahun 2019**

NO.	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,71	92.75	Sangat Baik
2	Prosedur	3,68	92.00	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,68	92.00	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,78	94.50	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,96	99.00	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	92.50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,58	89.50	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,79	94.75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,76	94.00	Sangat Baik
NILAI		3.73	93.44	Sangat Baik

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Batu selama Semester II Tahun 2019 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,74 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 93.44 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 93,44 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 89,50 dan nilai tertinggi 99,00.

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Batu selama Semester II Tahun 2019 dicapai oleh unsur **produk layanan** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,96** atau nilai konversi **99,00**.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BBPP Batu pada Semester II Tahun 2019 terjadi pada unsur ***perilaku pelaksana*** dengan nilai capaian sebesar **3,58** atau nilai konversi sebesar **89,50**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori ***sangat baik***.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, yakni dengan interval 3-4 dan selisih nilai rata - rata yang terjadi hanya 0,16 (nilai rata - rata terendah 3,58 dan nilai rata - rata tertinggi 3,9). Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di BBPP Batu untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, khususnya dalam hal persyaratan yang mencapai nilai terendah.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Batu selama periode Semester II (Januari - Oktober) Tahun 2019, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Batu telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Batu dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk Semester II Tahun 2019, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **produk layanan 3.90 (99.00)**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari apresiasi petugas BBPP Batu kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Batu. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **perilaku pelaksana mencapai 3.58 (89,50)**. Dengan demikian unsur persyaratan fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Batu dalam peningkatan layanan di waktu-waktu mendatang.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BBPP Batu perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek persyaratan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Batu) pada Semester II Tahun 2019 berjumlah 148 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya.
2. Selama periode Semester II Tahun 2019, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BBPP Batu rata - rata sebesar 3,74 (93.4). Secara parsial kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan, sehingga kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat saat ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BBPP Batu.
3. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester II tahun 2019 dicapai oleh unsur **produk layanan** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **perilaku pelaksana**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka BBPP Batu perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang nilainya paling rendah, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPP Batu terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Perlu inovasi alat atau metode yang mendukung penanganan persyaratan berdasarkan prioritas kebutuhan dan waktu penanganan yang optimal;
2. Perlu perbaikan dalam persyaratan pelayanan agar menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien.

VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester II Tahun 2019 di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER II TAHUN 2019
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU
JUMLAH RESPONDEN = 148 ORANG

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	NRR TERTIMBANG	KETERANGAN
1	Persyaratan	549	3,71	92.75	A (Sangat Baik)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	545	3,68	92.00	A (Sangat Baik)
3	Waktu penyelesaian	545	3,68	92.00	A (Sangat Baik)
4	Biaya atau tarif	557	3,78	94.50	A (Sangat Baik)
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	586	3,96	99.00	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	548	3,70	92.50	A (Sangat Baik)
7	Perilaku pelaksana	530	3,58	89.50	A (Sangat Baik)
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	561	3,79	94.75	A (Sangat Baik)
9	Prasarana dan sarana	557	3,76	94.00	A (Sangat Baik)
JUMLAH NILAI RATA - RATA (NRR) TERTIMBANG				3,74	A (Sangat Baik)
IKM UNIT PELAYANAN				93,4	A (Sangat Baik)

LAMPIRAN 2.

LAMPIRAN 3.**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN****Unit Pelayanan : BBPP Batu****Alamat : Jl Songgoriti 23 Kota Batu Jatim**

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Lukman hakim	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Zulkifli	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	Gelvinda Jamil	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	Catur hari wibowo	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	Ricka Aprianti	30	Perempuan	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	Abdul halim	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Muhammad Rizal David	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
8	M. Khusnul Uqbadar	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Rahmatullah	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	Muhtar	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	3	2	4	4
11	Badrul munir	30	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	Ida S	30	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	Dini Inka Febrianti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	Safira Istya Wulandari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	fadia diva rahmayanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	Ummi Nur Khasanah	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	Fadil Rizki	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	Aditya Pratama	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	Megantoro	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	Kurniawan Farel	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	M Rafi Deny	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	Rama Dhani	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	M facthur	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	Rendi Agus	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	Anis Anjarwati	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	Dio Kartikasari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	Veronica Vrisilla Y	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	Suci Wulandari	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	Megawati saputri	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	Kusumaning Arumsari	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	I Gede Edi Purwanta	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	Ni Kadek Rahayu Swari	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4

33	Desy Andini	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	Intan Switzer Listiana	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	Indah Chodijah	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	Intan Nur Fitri	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	Hindun SPt	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	Agus Rohmani Yahya SPt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	Anton Ardiansyah SPt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	4	4
40	Muhammad Rafi Darajat SPt	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	3	4	4
41	Dinda Puspitasari	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	Ike Damayanti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	Yolanda Yesa Arfina	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Handi Mat Tobing	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Djaivar Lawis A	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Mario Sangkar Rifai	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Penda Indriani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	Reni Juniarti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	Lalu Ahmad Arnial	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	Siar Albanin	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
51	Sahwan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Amar Maruf	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	Teguh Soeryo Rahadhi	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54	Feri Wicaksono	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	Putri Imelda R	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Nisa Ayu Pianti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	Moh Dandi Purwanto	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Septyana Sritanti	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	DIDIK SUSANTA	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	Andi Leksono	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	Muhamad Fathur Rosi A	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	Nuradi	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3
63	Walid	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Slamet hasan ashari	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	sugino	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Ambarrinna charsinta	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	Dedy	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
68	Candra herry indrianto	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	Akhmad Buhali	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3
70	Suratin	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	3	3	3
71	firman rachmadi	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Perdana Wageananta	50	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	4	3	3
73	Slamet Hariadi	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

74	Deny Setiawan	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Muhammad slamet	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	3	4
76	Ario yunan	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	Fathur Rozi	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Jaka purwanta	60	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	3	3
79	Deny Setiawan	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Herfin Kurniawan	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Hasan Asyari	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Juni edi pramono	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Sochif Sulistyawan	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	Drh wahyu Suhadi	60	Laki-laki	S2 Keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	Hani Dwi cahyono, Spt	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	DANI TRI RAHMADI	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	ADUS	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	3	3
88	Kenny peter	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	3	4	4	3
89	Agus mulyono	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	M.samsu rizal	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	3
91	Muhamad Nur Fais	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	3	4	3	3
92	Dinda ayu rizqi ramadhani	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Muslihudin Irfani	20	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	firman rachmadi	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Abdullah	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Heksanti Magda Fandini	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	3	3	3
97	Didik Iwantoro	50	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	3	4	4	4	4	3
98	Saiful Bachri	40	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Muhammad Antok listianto	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	3	4	3	3
100	Erlinda Febriola Kurniastuti	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
101	Muhammad alfian nizar wibisono	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
102	Suhardi	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4
103	Drh Pranata sadewa	60	Laki-laki	S2 Keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	3	3	3
104	Gilang Mahmud Widayat	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	4	4
105	Ananda dian safitri	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	3
106	Mulyoko	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	Majid Hariadi	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Fahrur Rozi	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	3
109	YUNANDA HANDOKO Spt	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	BUDI SANTOSA KURNIAWAN	50	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Wildan Shariar	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	3
112	M.samsu rizal	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	3	3
113	Abdullah	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	santo	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	4

115	Muhammad auf	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	Achmad Mucholif	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
117	Sutyono S.P,t	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	Khoiril musafak	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Hadiwinoto.S,Pt	50	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	3	3
120	Bambang sariono	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	1	3	3	3	3	3	3
121	Fahmi Syaifuddin Ramadhany	30	Laki-laki	S2 Keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	3	4	4	3
122	Heru Prasetyo, SP	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Maria claudiana A. Kanel	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4	3	4
124	Sugeng haryadi	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	1	4	3	4	4	3	4	4	4
125	Lilik kurniawati	50	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Mawarno	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
127	Dipta Saadi	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	3
128	Alvandy Wildan Ramadhan	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4	4	4
129	Ismail Huda	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Mega oktavia	20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Maharyanto Nugroho	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
132	Agung budi santoso	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	3
133	ARIF MOEJIONO	60	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	3	4	3	4	4	3
134	Rendro handoyo	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	4	3
135	Akmad Yani Mufiansyah	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	Abdul Basith	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	Heru wahjono	60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	3	4	3	4
138	Agus wahyudi	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	M sodik	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	3	3	3
140	Saiful abidin	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Mahmudda alfasya	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Slamet	60	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	4	3	3
143	ADIN DARMAWAN	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	3
144	Ibnu hajar nizar	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	4	3	4	3	4
145	Mustari	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	Supriadi	60	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4
147	SHATRIO BAGUS UTOMO	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	SUPARMIN	50	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						549	545	545	557	586	548	530	561	557
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.71	3.68	3.68	3.76	3.96	3.70	3.58	3.79	3.76
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.41	0.41	0.41	0.42	0.44	0.41	0.40	0.42	0.42
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						93.42	3.74							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN :	93,4
-----------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :**A (Sangat Baik)**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	92.75
U2	Prosedur	92.00
U3	Waktu Pelayanan	92.00
U4	Biaya/Tarif	94.50
U5	Produk Layanan	99.00
U6	Kompetensi Pelaksana	92.50
U7	Perilaku Pelaksana	89.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	94.75
U9	Sarana dan Prasarana	94.00