



LAPORAN

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II



KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN - BATU





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

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)**

**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN
(BBPP BATU)
2021**

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 peternakan 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 2021 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, diperoleh berdasarkan 242 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98.27. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,90 atau nilai konversi sebesar 97,62 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,89 atau nilai konversi sebesar 97,21 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,90 atau nilai konversi sebesar 97,42 (baik);
- Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,89 atau nilai konversi sebesar 97,31 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,89 atau nilai konversi sebesar 97,31 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98,66 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,98 atau nilai konversi sebesar 99,38 (sangat baik);

- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 4.0 atau nilai konversi sebesar 99,90 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,99 atau nilai konversi sebesar 99,69 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama periode Semester II Tahun 2021 dinilai **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, dengan nilai tertinggi mencapai 4.0 (99.90) dan nilai terendah sebesar 3.89 (97,31).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Batu) pada Semester II Tahun 2021 berjumlah 242 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya

Batu, 2 Desember 2021

Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan



Dr Wasis Sarjono SPt M.Si

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkungan Kementerian Pertanian Peraturan Menteri, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

Karena Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan, maka dilakukan penyesuaian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kemudian dilakukan penyesuaian kembali dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 PERMENTANOT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkungan Kementerian Pertanian.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan IKM pada Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu 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 Batu.

2. Tujuan

Untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.

C. Metode dan Manfaat pengukuran IKM pada BBPP Batu

1. Metode pengukuran IKM pada BBPP Batu

Metode yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden, disebarkan secara On Line.

2. Manfaat

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dilingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II

UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN

A. Pengertian

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indek Kepuasan Masyarakat** yang selanjutnya disebut IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. **Penyelenggara Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. **Pelaksana Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

6. Unit KerjaEselon I adalah Unit KerjaEselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
7. **Unit Kerja Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. **Masyarakat** adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuranIKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

B. Unsur Pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkungan Kementerian Pertanian.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi (1) persyaratan, (2) system, mekanisme, prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dan (9) prasarana dan sarana

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkungan Kementerian Pertanian, 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 2) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 3) Waktu penyelesaian, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 4) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu terjaminnya spesifikasi unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- 6) Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- 7) Kesopanan dan keramahan pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) Prasarana dan sarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu menggunakan 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel.

C. Responden

Responden yang terlibat dalam pengukuran IKM adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara sampel random dari semua pengunjung di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM BBPP BATU} \times 25$$

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan
Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu

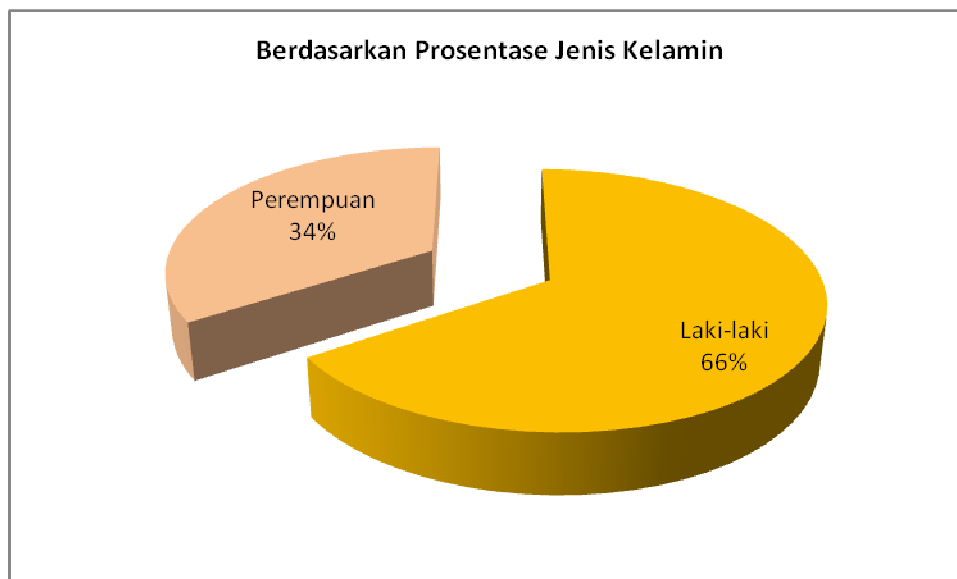
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TidakBaik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KurangBaik
3	3,064 – 3,532	62,51 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31– 100,00	A	SangatBaik

BAB III ANALISIS DATA

Kuisisioner yang telah terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisa data sesuai petunjuk dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 sehingga terstandarisasi secara nasional.

a) Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	159	66
2	Perempuan	83	24
Jumlah		243	100



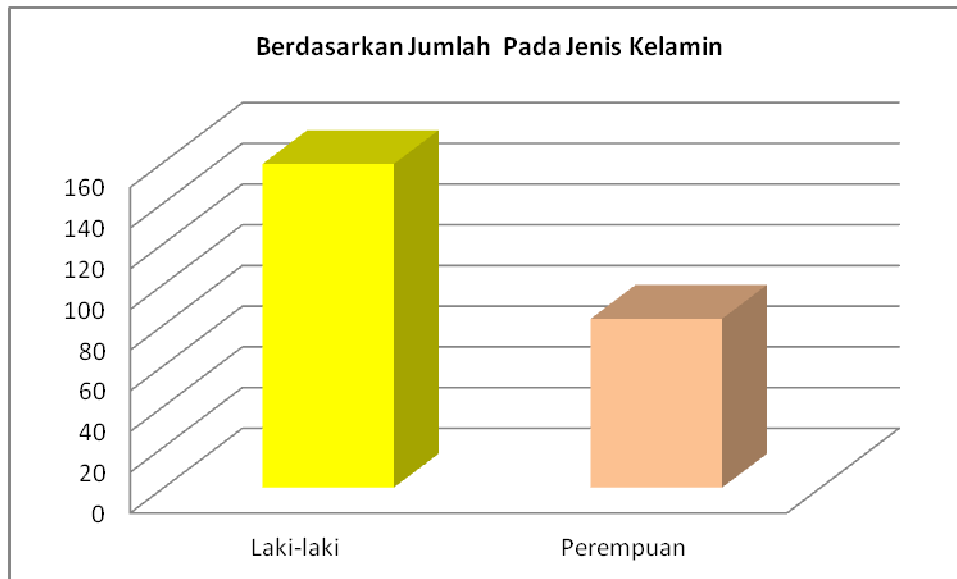
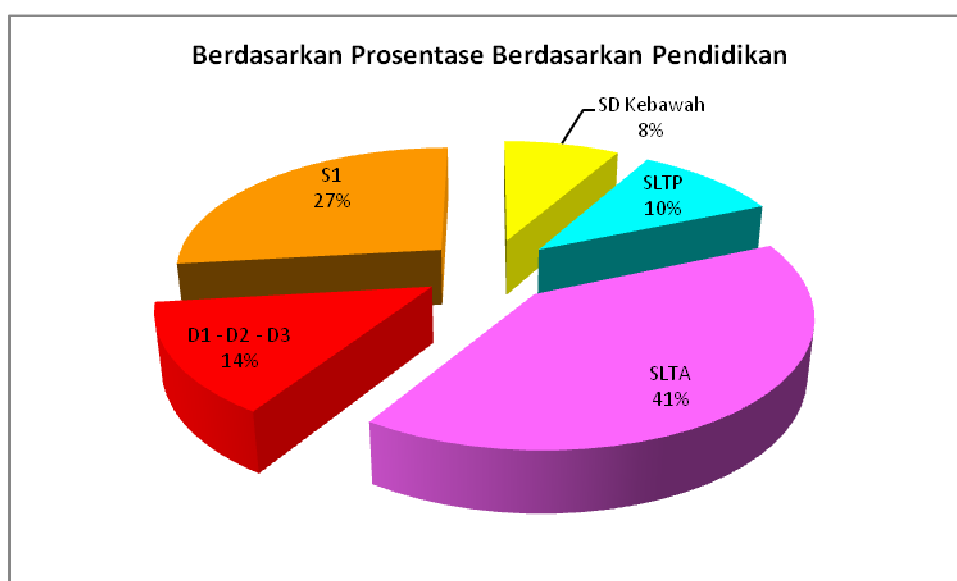
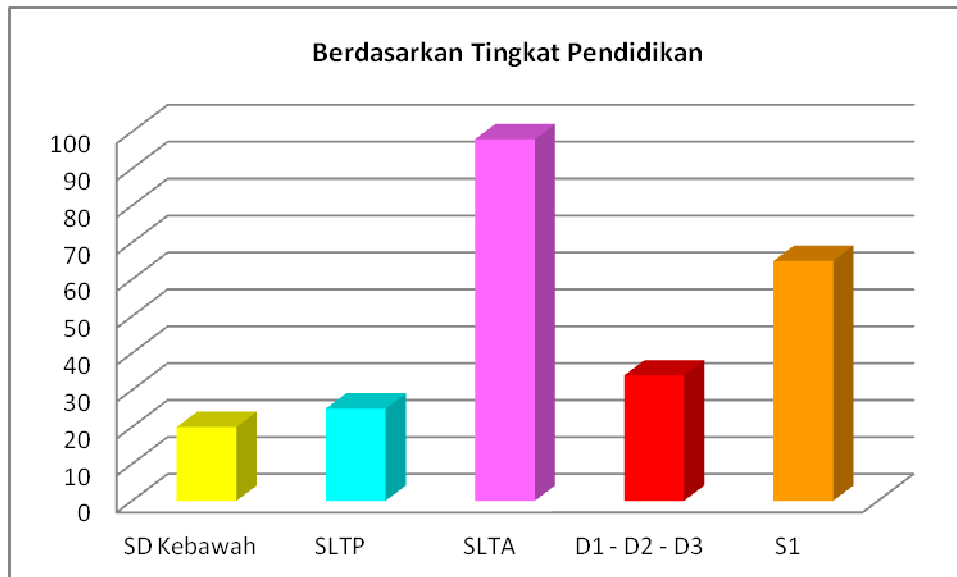


Table 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

b) Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	20	8.26
2	SLTP	25	10.33
3	SLTA	98	40.50
4	D1 - D2 - D3	34	14.05
5	S1	65	26.86
6	S2 Keatas	0	0
Total		242	100

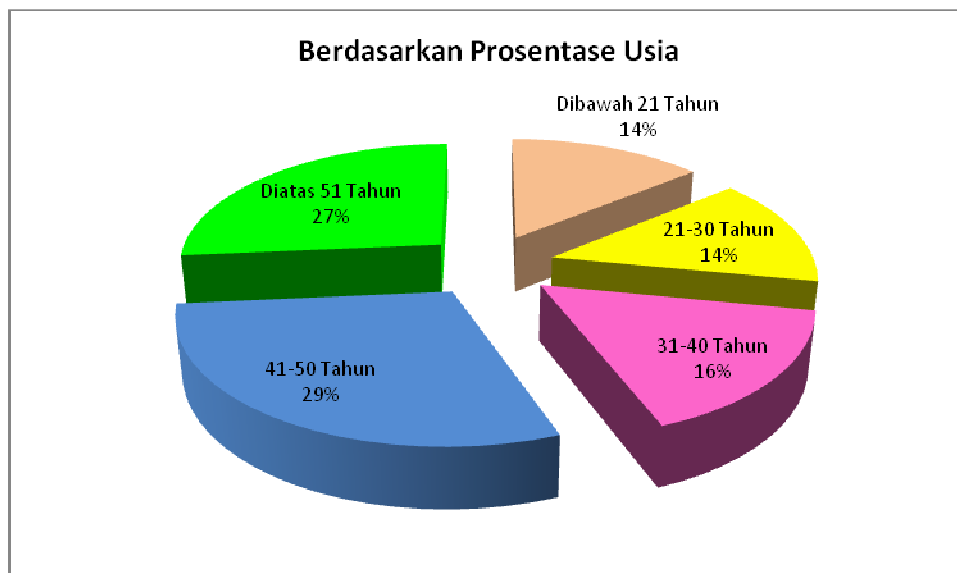


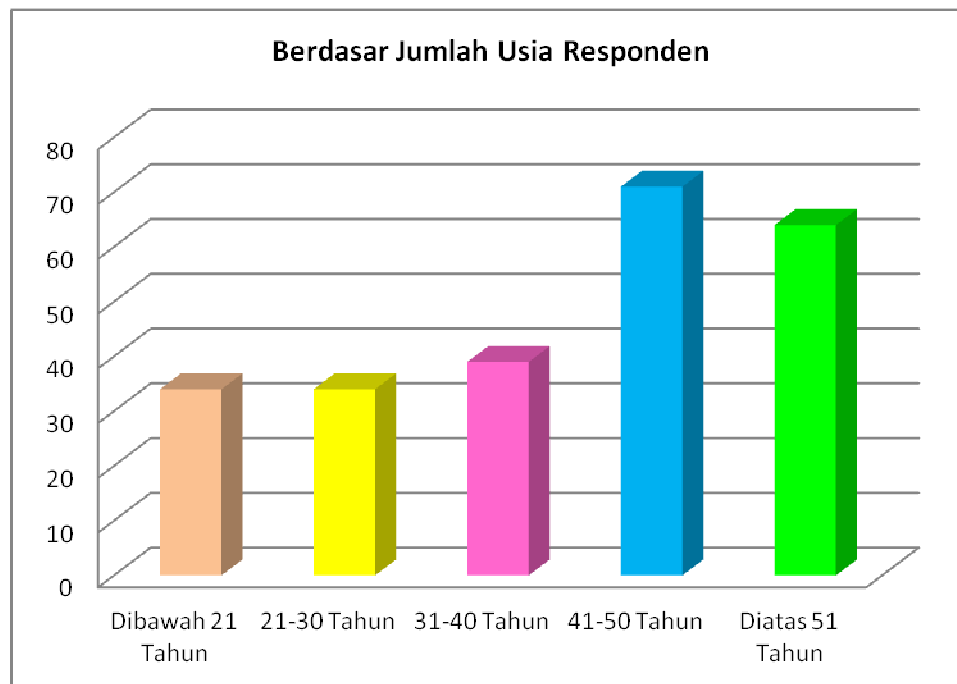


Tabel 2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

c) Data Responden Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	34	14
2	21-30 Tahun	34	14
3	31-40 Tahun	39	16
4	41-50 Tahun	71	29
5	Diatas 51 Tahun	64	27
Total		242	100



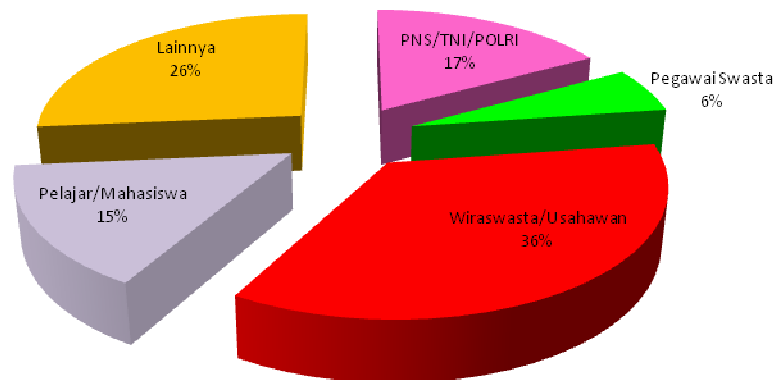


Tabel 3 Responen Berdasarkan Tingkat Usia

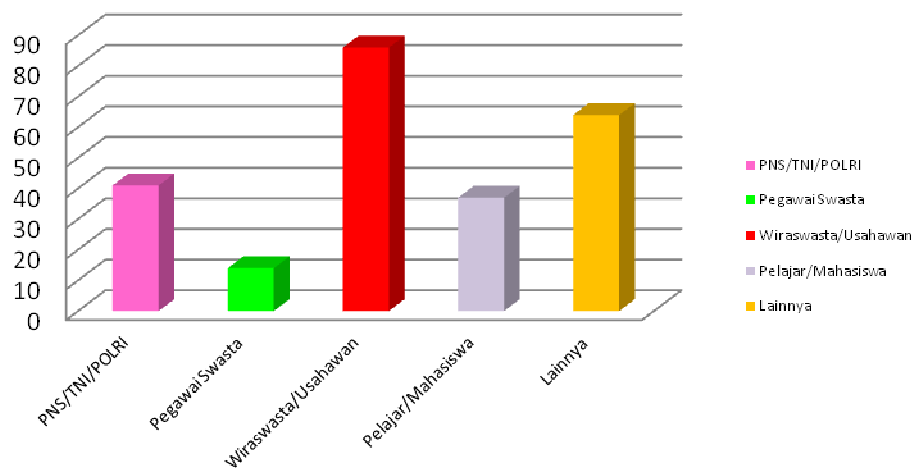
d) Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI		
2	Pegawai Swasta		
3	Wiraswasta/Usahawan		
4	Pelajar/Mahasiswa		
5	Lainnya		
Total		242	100

Berdasarkan Prosentase Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan Jumlah Pekerjaan



Tabel 4 Responen Berdasarkan Pekerjaan

BAB IV PEMBAHASAN

Hasil Pengolahan Data IKM Berdasarkan Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 1 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Batu pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester II (01 Juli – 3 Desember) Tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Batu Semester II Tahun 2021

NO	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3.90	97.62	Sangat Baik
2	Prosedur	3.89	97.21	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.90	97.42	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.89	97.31	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.89	97.31	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.95	98.66	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.98	99.38	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	4.00	99.90	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.99	99.69	Sangat Baik
NILAI		3,93	98.27	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 Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama Semester II Tahun 2021 tetap berada pada kategori mutu ***Sangat Baik*** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,93 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 98,27 (dari kisaran nilai 25-100).

Nilai konversi IKM sebesar 98,28 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 97.21 dan nilai tertinggi 99.90. Dapat di gambarkan seperti table dibawah ini; Nilai Unsur Pelayanan, Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

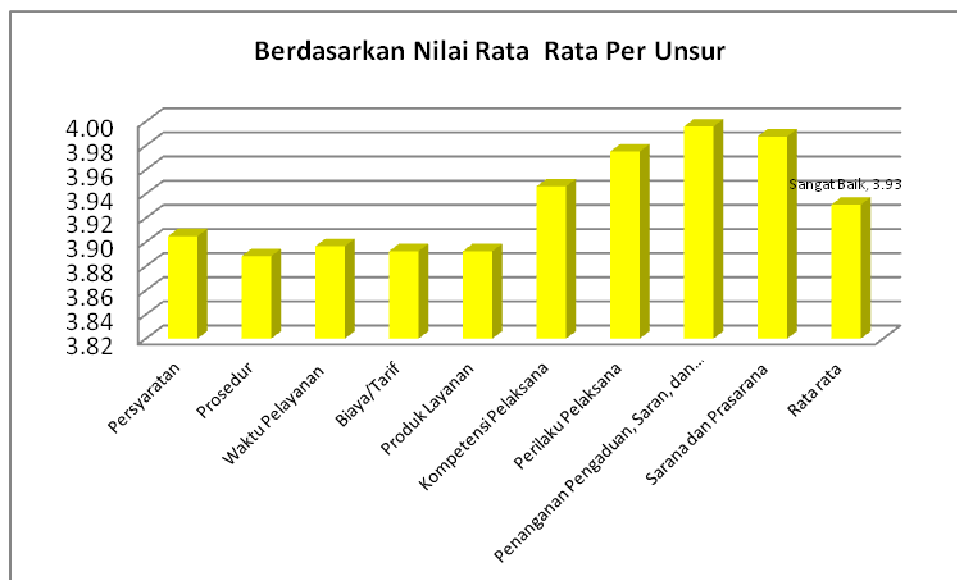
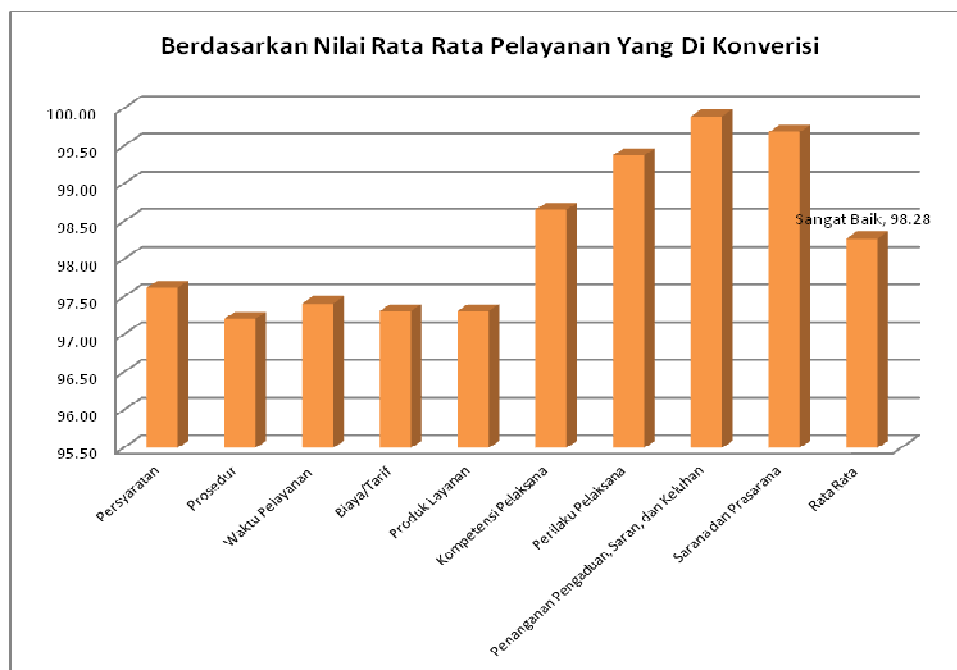
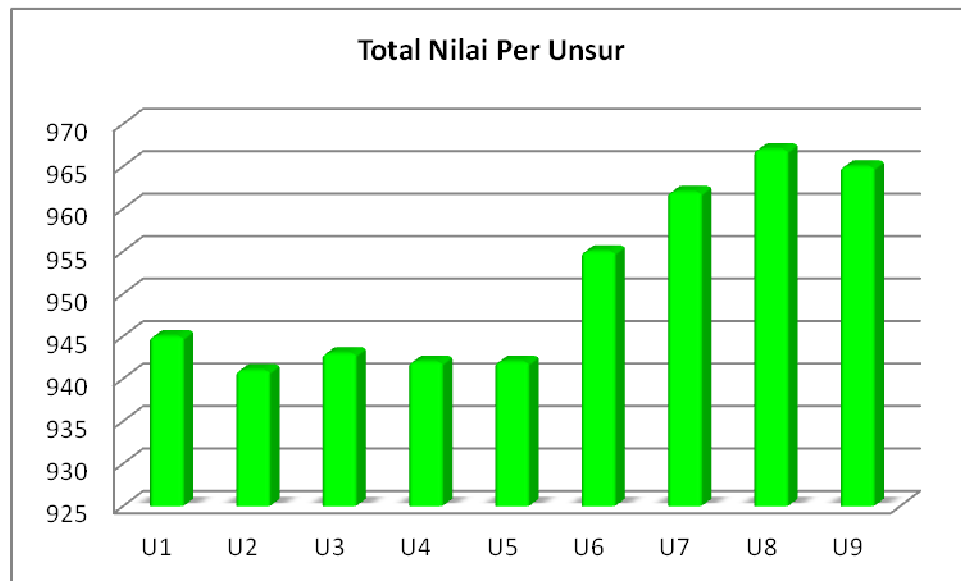


Table 6 Nilai RR Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan skala linkert



Tabel 7 Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan secara nilai konversi



Tabel 8 Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan
secaa Total nilai per unsur

BAB V

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama periode Semester II (01 Juli - 3 Desember) Tahun 2021, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jatim 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 unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan **(4.0)**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari apresiasi petugas Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur Prosedur **(3.89)**.

Dengan demikian unsur persyaratan fokus menjadi perbaikan bagi Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jatim dalam peningkatan layanan di waktu-waktu mendatang. Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur perlu terus melakukan perbaikan dalam aspek persyaratan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka Balai Besar Pelatihan Peternakan 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 Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Mensosialisasikan pentingnya pelayanan publik kepada seluruh pegawai dalam upaya mendukung pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka diperlukan komitmen yang kuat oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksanaan dan pelaksana pelayanan publik untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester II Tahun 2021 di BBPP Batu Jawa Timur. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

Batu 3 Desember 2021
Koordinator Program Evaluasi



Nurul Qomariyah S.Sos.M.Si
NIP. 19691023 200212 2 002

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER II TAHUN 2021
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JATIM
JUMLAH RESPONDEN = 242 ORANG**

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KON VERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	945	3.905	97.62	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	941	3.888	97.21	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	943	3.897	97.42	Sangat Baik
4	Biaya atau tarif	942	3.893	97.31	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	942	3.893	97.31	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	955	3.946	98.66	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	962	3.975	99.38	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	967	3.996	99.90	Sangat Baik
9	Prasarana dan sarana	965	3.988	99.69	Sangat Baik
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					
IKM UNIT PELAYANAN					3.93

Mutu Pelayanan : **3.93** **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
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan
U9	Sarana dan Prasarana

LAMPIRAN 2.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2021

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU
98	RESPONDEN
	JUMLAH : 242 Orang
	JENIS KELAMIN : L : 159 Orang P : 83 Orang
	PENDIDIKAN : SD : 20 Orang
	SLTP : 25 Orang
	SLTA : 98 Orang
	DI/DII/DIII : 34 Orang
	S1 : 65 Orang
	S2 Keatas : - Orang
	Periode Survey: 01 Jul 2021 s/d 03 Dec 2021

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 IKM 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

Survey Kepuasan Masyarakat
Kementerian Pertanian Republik Indonesia

Cari: Balai Besar

Pilih Unit Kerja

DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN

BALAI BESAR PERAMALAN ORGANISME PENGANGGU TUMBUHAN (BB-POPT) JATISARI

BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENGUJIAN MUTU BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA (BALAI BESAR PPMB-TPH) CIMANGGIS

DIREKTORAT JENDERAL PERKEBUNAN

BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN (BBP2TP) SURABAYA

BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN (BBP2TP) MEDAN

BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN (BBP2TP) AMBON

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) BATANGKALUKU

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) KETINDAN

BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPP) CINAGARA

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) BINUANG

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

Lampiran 4

Survey Kepuasan Masyarakat
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU

--Pilih Jenis Layanan--

Data Responden

Nama

Umur

Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

1 / 10

[← KEMBALI](#) [CETAK](#) [KIRIM →](#)

Lampiran 5

Pengolahan Data Kuisisioner

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Deni H	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2	Jumadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Yusron Hafiz	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Yustina Rona, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Rupiana,SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Eddy Wahyudi,A.Md	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	Yanie Arianie, S.P	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Claudia Dominique Bella, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Edita Nila Kurnia, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Sandi Hidayat, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Yovita Ensarai, A.Md	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Martinus Busni, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Muhammad Fajar I	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Ari Saputra, A.Md	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	HAERUDIN INDRA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	RIZAL MIADI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	JULIANSYAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	FATAHILLAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	MUHAMMAD AL HAFIDZ	3	2	2	3	2	3	3	4	4
20	Rosim	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Irilen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Urelen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Jatmiko Ahmad	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	Lifi Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Taryono	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Sri Sudi Asih	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	Yustiah	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	Saeran	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	Irvan Maulana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Sri Astutik	3	3	3	4	3	4	4	4	3
31	Nurwati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Sumaryo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Eddy Suroto	3	3	3	4	3	4	4	4	4
34	Siswati	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	Susiyawati	3	3	3	4	3	3	4	4	4
36	Haris	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	Kustirah	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	Wabsim	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	Warso	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	Darjati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Siswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Maya Adiman	4	3	3	4	4	3	4	4	4
43	Chomsah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Isman	4	4	4	4	4	4	4	4	4

45	Wainah	3	3	3	3	3	4	4	4	4
46	Sobib A	3	3	4	4	3	4	4	4	4
47	Artam	3	3	3	3	4	4	4	4	4
48	Kusmiyati	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	Amin Hidayat	3	3	3	4	3	4	4	4	4
50	Andesetiadi	4	3	3	4	3	3	4	4	4
51	Kusdiyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Laela Faeziyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Nurochim	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Tisman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Nugrah Puji	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Rupingah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Sunarti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Mubarokh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Tri Susanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Sumarni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Sumartono	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	Sumariyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Sri Maryati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Ahmad Haudi SPd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Jumantoro	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Abdurrahman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Siswoto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Dwi Winarno	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Agus subadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Slamet Pujiono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Sofiati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Wahid Priyono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Rohmat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Nurtanti Asfari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Heru Cahyo Wibowo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Erlina Sulistiyowati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Mega Rahmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Dwi Endah Purwaningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Raras Prabandaru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Teguh Trimoyo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Latifah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Subarno	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Tri Ambarwati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Siti Rokhimah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Khana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Tejo Wahyono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Khasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Oken Halifan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Mukini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Nartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Alma Shafarah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Amirah Nurining Sifak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Wahyu Bagus Kusuma Tiyas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Sekar Almira Salsabila	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Ratih Nur Widasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Sekar Ayu Kinanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Andien Ibnu Afdolis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Afifudin Nugroho	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Agil Aditya Kurniadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Ajeng Tantri Handayani	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	Cahyani Yunita Sukma Dewi	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	Denisa Armelia Putri	4	4	4	3	4	4	4	4	4

103	Gilang Drajat Damarjati	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	Habib Ahmad Hudalloh	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	Zavi Rolaz	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	Yusdiannor	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	Yulius Gany Prasetyo	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	Muhammad Rizky Ramadhan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	Hannung Prayogi	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	Rian Dwi Astuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Hanavi Ismail	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Gesya Puja Handayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Riyadi AMd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	Ilmi Muntashirotul Umami	4	4	4	3	4	4	4	4	4
115	Rachmad Syaifullah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
116	Yudhi Eka Saputra	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Muhammad Zulfiqry Said	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Restian Suwarny	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	M Toha SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Suleman SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	YAZID AL BUSTHONY, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	A. IMAM SYAFI'I, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Waras SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	SUHARTININGSIH, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	SUPRAMONORINI, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Nur Fadli SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	SISMAN, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	MUKLISAH, SP	4	4	4	4	4	3	4	4	4
129	KHOIRUL HIDAYAT, S.Pt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	SUDARMINI, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Ir Rusdi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Moch Soni	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	Kamirun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	M Ali Imron	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Agus Budi Santoso	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Fahmi F	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Elvina Dei N	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Rias Utami	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Gea Adhitya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Revalio	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	ahmad	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Dyta Selva A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Sunah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Susiloanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Mugiharto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Joko Sutrriono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Supriyatun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Yatin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Endah Riyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Marfungah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Edi Suroso	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Supriyati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Sunaryo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Salim	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Nurdin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Siti Masanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Tani Roliat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	Romini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Aris Yuli Priyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Teguh Supriyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4

161	Supriyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Sri Sukanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Akhmad Yusa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Siti Malikhah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Atun Yuniani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Wawan S	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Paryono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Sugiyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	siti Nurrohmah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Arif Setyadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Miftah Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Sutono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Endang Susiloningsih	4	4	4	4	3	4	4	4	4
174	Joko Prawoto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Siti Mulyani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Suminah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	Saodah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	Yuni Astuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	Ahmad Baesuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	Deris Setiawan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
181	M.HERY FRANS DIKA	3	3	3	3	3	3	3	4	4
182	Suryanto SPt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Ahmad Yasir Arofat, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Hendriyanto AMd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Shandy Firman Hadi, S.TP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Amsundio Ainul Yakin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Slamet Hasan Ashari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Taharudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Eko Purnomo AMd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Eko Siswanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Indra Wijaya SPt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Suandar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Tedy subandi	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	Jeffry Septiandani Kamawasita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Agung Setyadi Laksana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Sugianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Rony Kurniawan AMd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	Dika Dwi Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	Andri Ardiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Kusyarnik	4	4	4	3	4	4	4	4	4
201	Mulyo Utomo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	Sunardi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	Arismianto	4	4	4	3	4	4	4	4	4
204	Wantono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	Hartono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	Abdul Ghofur AMd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Purwanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	Detin Kh Insani	3	3	3	4	3	3	3	4	4
209	Slamet Efendi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Sukut Hakim, SP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	Nawawi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	Agustha Dwi H	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	Ahmad Fahrur Rozi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Tjatur Agus Habiarko	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	Suji Hartono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	Lutfi Rachmatulloh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	Rendi Andtya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	Riyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4

219	Subakti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	Fujiono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	ABD. Wafi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	M. Fadli	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	Ridwan Yoga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	Mutiriyanto Efendi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	Mulyadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	Erfan Efendi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	Rendra Purwanto	4	4	4	4	3	4	4	4	4
228	Moch. Sodik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	Sugeng	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	Hendryansyah	4	4	4	3	4	4	4	4	4
231	Herawati SP	4	4	4	3	4	4	4	4	4
232	Johanes Junaidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	Dedy Haryanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	Susanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	I Nengah Sumitri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	Silvy Kurniasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	Drh Nur H	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	Nadia Nimkatul A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Ir Suci Rahayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	Purwantika R	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	Rias Utami Ningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	Aditya Rahmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4

URAIAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Per Unsur	945	941	943	942	942	955	962	967	965
Nilai Rata Rata Per Unsur	3.905	3.888	3.897	3.893	3.893	3.946	3.975	3.996	3.988
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	98.27	3.931							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	18	1	1	0	20
SLTP	23	1	1	0	25
SLTA	95	3	0	0	98
D1 - D2 - D3	33	1	0	0	34
S1	62	3	0	0	65
S2 Keatas	0	0	0	0	0

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki	152	5	2	0	159
Perempuan	79	4	0	0	83

Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	38	1	2	0	41
Pegawai Swasta	14	0	0	0	14
Wiraswasta/Usahawan	83	3	0	0	86
Pelajar/Mahasiswa	36	1	0	0	37
Lainnya	60	4	0	0	64

Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	29	3	2	0	34
21-30 Tahun	34	0	0	0	34
31-40 Tahun	38	1	0	0	39
41-50 Tahun	69	2	0	0	71
Diatas 51 Tahun	61	3	0	0	64