LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEMESTER I TAHUN 2022

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 SEMESTER I TAHUN 2022

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP BATU)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu Jawa Timur 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 Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur, 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 Semester I di awali pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2022 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur, diperoleh berdasarkan 324 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98,6. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.96 atau nilai konversi sebesar 98.92 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3.95 atau nilai konversi sebesar 98.82 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.95 atau nilai konversi sebesar 98.73 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.84 atau nilai konversi sebesar 95.99 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.91 atau nilai konversi sebesar 97.77 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 99.03 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,97 atau nilai konversi sebesar 99,37 (sangat baik);

- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.99 atau nilai konversi sebesar 99.74 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.97 atau nilai konversi sebesar 99.37 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama semester I Tahun 2022 dinilai **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, dengan nilai tertinggi mencapai 3.99 (99.74) dan nilai terendah sebesar 3.84 (95.99).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna jasa Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur pada Semester I 2022 berjumlah 324 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya

Batu, 30 Juni 2022
Kepala Balai

Dr. Sabir SPt.M.Si
NIP. 196405141998021001

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.

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 Indek 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 indek kepuasan masyarakatoleh 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 Masayarakat (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 Jawa Timur merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. Maksud

Pengukuran Indek 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.

C. 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, indek kepuasan masyarakatdapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur.

D. Metode pengukuran IKM BBPP Batu

Metode yang digunakan adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden, disebarkan secara On Line dengan G Form dan secara langsung pada responden yang berkunjung di balai.

E. Manfaat pengukuran IKM pada BBPP Batu

- Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Kementerian Pertanian;
- Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
- Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 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

- **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.
- **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 publikdengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- **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.
- **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.
- **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.

- **Unit Kerja Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- **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.
- **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- **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.
- **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuranIKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- **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, sembilan unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

- Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- Waktu penyelesaian, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah;
- 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.
- Kemampuan pelaksana pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pelaksana dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- Kesopanan dan keramahan pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaanpenangananpengaduan dan tindaklanjut;

- ❖ Prasarana dan sarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur 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 (BBPP) Batu Jawa Timur dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan BBPP 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:

IKM BBPP BATU X 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	MutuPelayanan	
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

Kuisioner 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.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada kuesioner IKM pada Semester I tahun 2022 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur diawali pada bulan Januari sampai dengan Juni 2022 di simpulkan sebagai berikut :

a) Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- **Bulan Januari 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki laki	10	40
2	Perempuan	15	60
Jumlah		**25**	**100**

- **Bulan Februari 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	117	19
2	Perempuan	27	81
Jumlah		**144**	**100**

- **Bulan Maret 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	175	67
2	Perempuan	85	33
Jumlah		**260**	**100**

- **Bulan April 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	3	23
2	Perempuan	10	77
Jumlah		**13**	**100**

- **Bulan Mei 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	28	62
2	Perempuan	17	28
Jumlah		**45**	**100**

- **Bulan Juni 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	5	100
Jumlah		**5**	**100**

b) Data Responden Berdasarkan Pendidikan

- **Bulan Januari 2022**

No	**Pendidikan**	**Jumlah**	**Prosentase**
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	25	100
4	D1 - D2 - D3	0	0
5	S1	0	0
6	S2 Keatas	0	0
Total		25	100

- **Bulan Feb 2022**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	1	0.69
2	SLTP	6	4.17
3	SLTA	60	41.67
4	D1 - D2 - D3	22	15.28
5	S1	54	37.50
6	S2 Keatas	1	0.69
Total		114	100

- **Bulan Maret 2022**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	1	1
2	SLTP	6	2
3	SLTA	117	45
4	D1 - D2 - D3	32	12
5	S1	101	39
6	S2 Keatas	3	1
Total		260	100

- **Bulan April 2022**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SLTA	7	8
4	D1 - D2 - D3	5	38
5	S1	1	54
6	S2 Keatas	-	-
Total		13	100

- **Bulan Mei 2022**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	3	7
4	D1 - D2 - D3	6	13
5	S1	31	69
6	S2 Keatas	5	11
Total		45	100

- **Bulan Juni 2022**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD		
2	SLTP		
3	SLTA	5	100
4	D1 - D2 - D3		
5	S1		
6	S2 Keatas		
Total		5	100

c) Data Responden Berdasarkan Usia

- **Bulan Januari 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	16	64
2	21-30 Tahun	9	36
3	31-40 Tahun	0	0
4	41-50 Tahun	0	0
5	Diatas 51 Tahun	0	0
Total		25	100

- **Bulan Feb 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	2	1.39
2	21-30 Tahun	61	42.36
3	31-40 Tahun	41	28.47
4	41-50 Tahun	30	20.83
5	Diatas 51 Tahun	10	6.94
Total		144	100

- **Bulan Maret 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	20	8
2	21-30 Tahun	93	36
3	31-40 Tahun	68	26
4	41-50 Tahun	50	19
5	Diatas 51 Tahun	29	11
Total		260	100

- **Bulan April 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	9	69
2	21-30 Tahun	4	31
3	31-40 Tahun	-	-
4	41-50 Tahun	-	-
5	Diatas 51 Tahun	-	-
Total		13	100

- **Bulan Mei 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	1	2
2	21-30 Tahun	1	2
3	31-40 Tahun	12	27
4	41-50 Tahun	19	42
5	Diatas 51 Tahun	12	27
Total		45	100

- **Bulan Juni 2022**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	5	100
2	21-30 Tahun		
3	31-40 Tahun		
4	41-50 Tahun		
5	Diatas 51 Tahun		
Total		5	100

d) Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

- **Bulan Januari 2022**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	3	12
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	1	4
4	Pelajar/Mahasiswa	21	84
5	Lainnya	0	0
Total		25	100

- **Bulan Feb 2022**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	47	32.64
2	Pegawai Swasta	13	9.03
3	Wiraswasta/Usahawan	68	47.22
4	Pelajar/Mahasiswa	7	4.86
5	Lainnya	9	6.25
Total		25	100

- **Bulan Maret 2022**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	108	41
2	Pegawai Swasta	13	5
3	Wiraswasta/Usahawan	99	38
4	Pelajar/Mahasiswa	28	11
5	Lainnya	12	5
Total		260	100

- **Bulan April 2022**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	0	0
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	1	
4	Pelajar/Mahasiswa	12	
5	Lainnya		0
Total		13	100

- **Bulan Mei 2022**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	38	84
2	Pegawai Swasta	0	0
3	Wiraswasta/Usahawan	4	9
4	Pelajar/Mahasiswa	1	2
5	Lainnya	2	5
Total		45	100

- **Bulan Juni 2022**

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

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 Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu Jawa Timur pada ke - 9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I Tahun 2022, sebagai berikut:

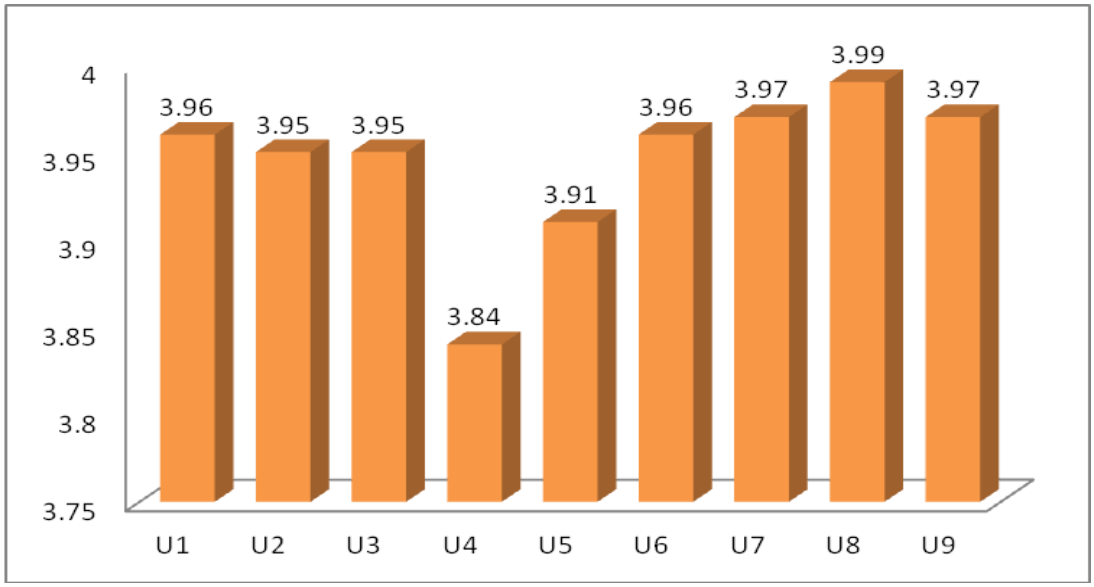
Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan Semester I

NO	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3.96	98.92	Sangat Baik
2	Prosedur	3.95	98.82	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.95	98.73	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3.84	95.99	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.91	97.77	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.96	99.03	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.97	99.37	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3.99	99.74	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.97	99.37	Sangat Baik
NILAI		3.95	98.64	Sangat Baik

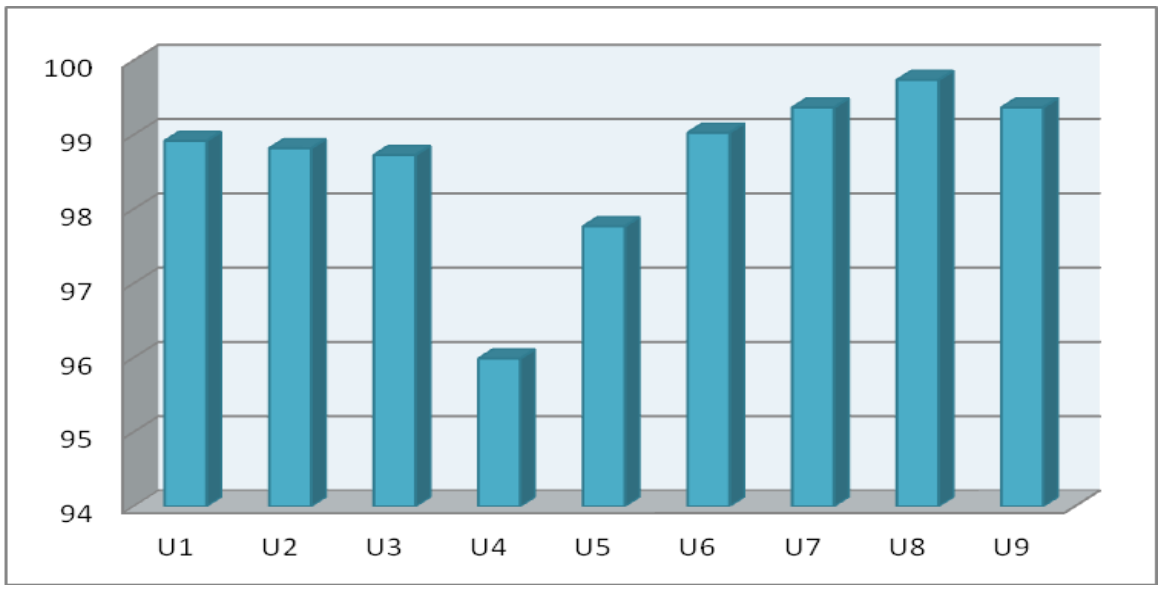
Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara global, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur selama Semester I tahun 2022 tetap berada pada kategori mutu ***Sangat Baik*** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,95 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 98.50 (dari kisaran nilai 25-100).

Nilai konversi IKM sebesar 98.6 berada pada kisaran ***Kategori A*** atau mutu ***Sangat Baik*** dengan nilai terendah 3.84 dan nilai tertinggi 95.99. Dapat di gambarkan seperti table dibawah ini; Nilai Unsur Pelayanan, Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

Table 3 Nilai RR Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan skala linkert



Tabel 4. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan secara nilai konversi



BAB V

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu pada Semester I dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur telah mencapai hasil yang ***sangat baik*** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,95 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 98,6 (dari kisaran nilai 25-100). Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya**.** 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

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2022 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

Batu, 30 Juni 2022
Koordinator Program Evaluasi

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

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER I TAHUN 2022
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JATIM
JUMLAH RESPONDEN = 324 ORANG

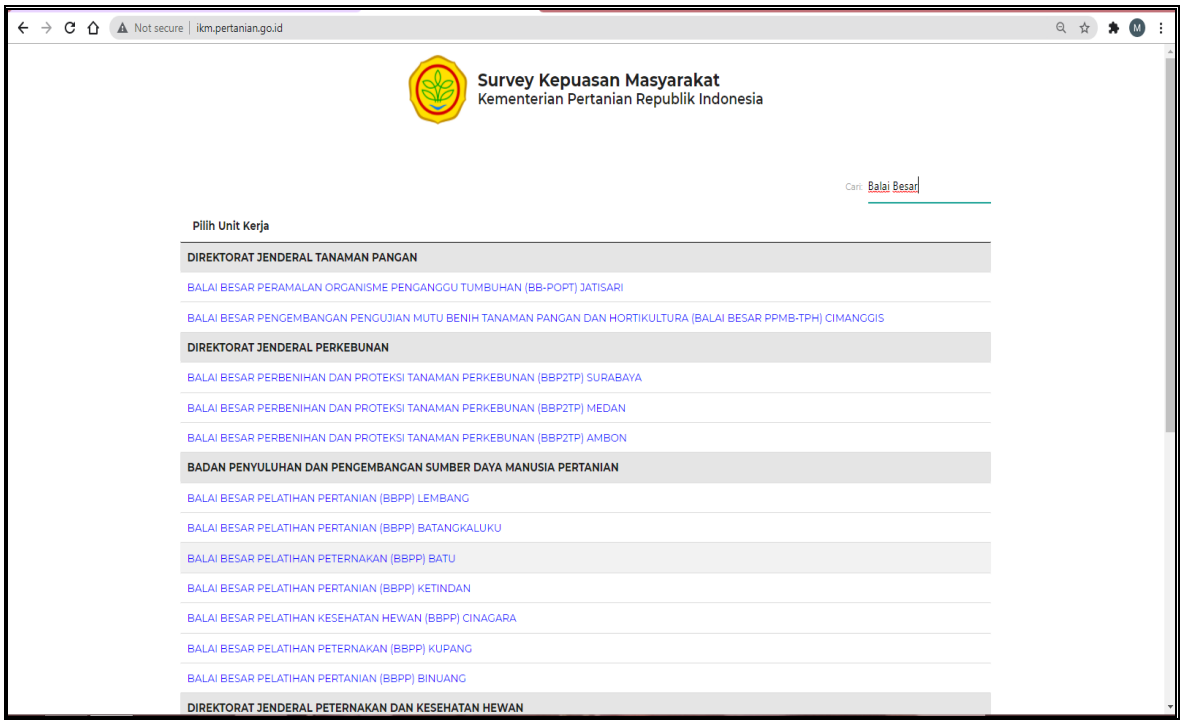
NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.96	98.92	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.95	98.82	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	3.95	98.73	Sangat Baik
4	Biaya atau tarif	3.84	95.99	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan public	3.91	97.77	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.96	99.03	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.97	99.37	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.99	99.74	Sangat Baik
9	Prasarana dan sarana	3.97	99.37	Sangat Baik
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG				
IKM UNIT PELAYANAN				**3.95**

Mutu Pelayanan : 98.64 / 3.95 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



Lampiran 3

Lampiran 4

DATABASE
PENYUSUNAN LAPORAN IKM
SEMESTER 1 BBPP BATU TAHUN 2022

NO	BULAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	NILAI KONVERSI	KETERANGAN
1	JANUARI	25	3.92	98.16	Sangat Baik
2	FEBRUARI	144	3.91	98	Sangat Baik
3	MARET	91	3.98	99.6	Sangat Baik
4	APRIL	14	3.97	99.14	Sangat Baik
5	MEI	45	3.93	98.15	Sangat Baik
6	JUNI	5	3.96	98.89	Sangat Baik
7	JULI				
8	AGUSTUS				
9	SEPTEMBER				
10	OKTOBER				
11	NOVEMBER				
12	DESEMBER				
RATA RATA		**324**	**3.95**	**98.66**	

Admin IKM

Ninda Tika Sari SST
NIP 198309042006042001

Lampiran 5

HASIL REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER I DI BBPP BATU TAHUN 2022

NO UNSUR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	**HASIL SEMESTERI**	
	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI
U1	3.84	3.9	4	4.00	4.00	4	3.96	98.92
U2	3.84	3.9	4	4.00	3.98	4	3.95	98.82
U3	4	3.87	3.99	3.92	3.91	4	3.95	98.73
U4	3.92	3.96	4	3.85	3.71	3.6	3.84	95.99
U5	3.8	3.86	3.97	3.92	3.91	4	3.91	97.77
U6	3.92	3.9	3.97	4.00	3.98	4	3.96	99.03
U7	4	3.97	3.99	4.00	3.89	4	3.97	99.37
U8	4	3.97	3.99	4.00	3.98	4	3.99	99.74
U9	4	3.91	3.96	4.00	3.98	4	3.97	99.37
NILAI RATA - RATA TERTIMBANG	**3.92**	**3.91**	**3.99**	**3.97**	**3.93**	**3.96**	**3.95**	**98.64**