

LAPORAN

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I



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)
2023**

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 I Tahun 2023 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, diperoleh berdasarkan 246 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 3,49 atau nilai konversi sebesar 87,30 (baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,45 atau nilai konversi sebesar 86,28 (baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,35 atau nilai konversi sebesar 83,84 (baik);
- Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,74 atau nilai konversi sebesar 93,50 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,43 atau nilai konversi sebesar 85,87 (baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,49 atau nilai konversi sebesar 87,30 (baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,54 atau nilai konversi sebesar 88,62(sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,85 atau nilai konversi sebesar 96,34 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,42 atau nilai konversi sebesar 85,47 (baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama periode Semester I Tahun 2023 dinilai **Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, dengan nilai tertinggi mencapai 3,85 (96,34) dan nilai terendah sebesar 3.35 (83,84).

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Batu) pada Semester I Tahun 2023 berjumlah 246 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa/pelajar serta pengunjung lainnya

Batu, 30 Juni 2023

Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan



Dr Sabir SPt.M.Si
NIP. 196405141998021001

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 Kerja Eselon I** adalah Unit Kerja Eselon 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 pengukuran IKM 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:

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

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	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	62,51 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS DATA

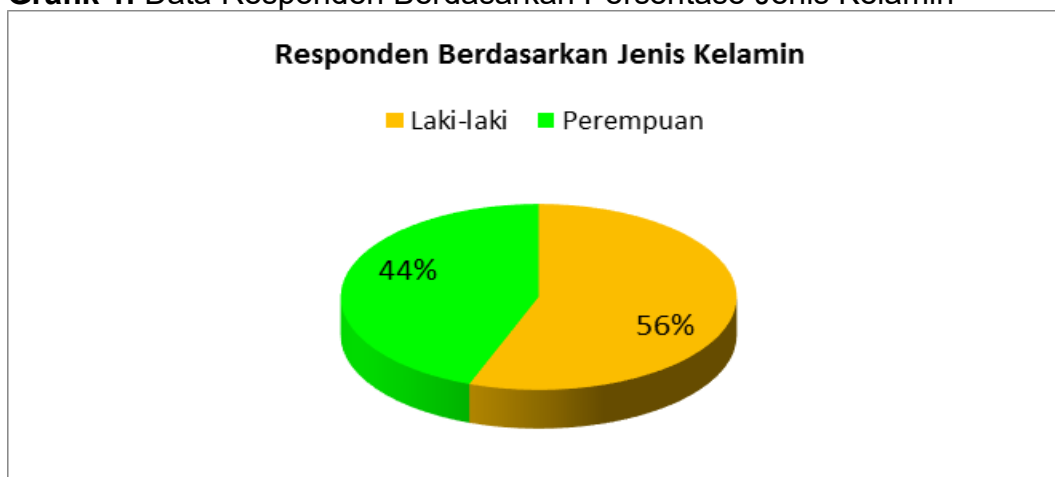
Kuisisioner yang telah terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisa data sesuai petunjuk dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 sehingga terstandarisasi secara nasional.

a) Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	137	56
2	Perempuan	109	44
Jumlah		246	100

Grafik 1. Data Responden Berdasarkan Persentase Jenis Kelamin



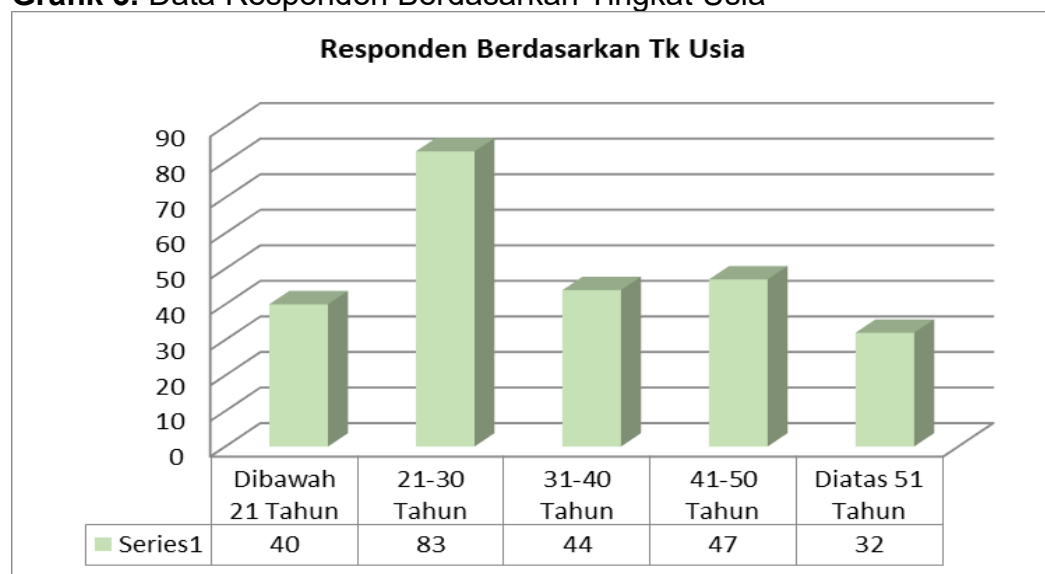
b) Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	2	1 %
2	SLTP	13	5 %
3	SLTA	61	25 %
4	D1 - D2 - D3	26	10 %
5	S1	135	55 %
6	S2 Keatas	9	4 %
Total		246	100 %

Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**c) Data Responden Berdasarkan Usia****Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Usia**

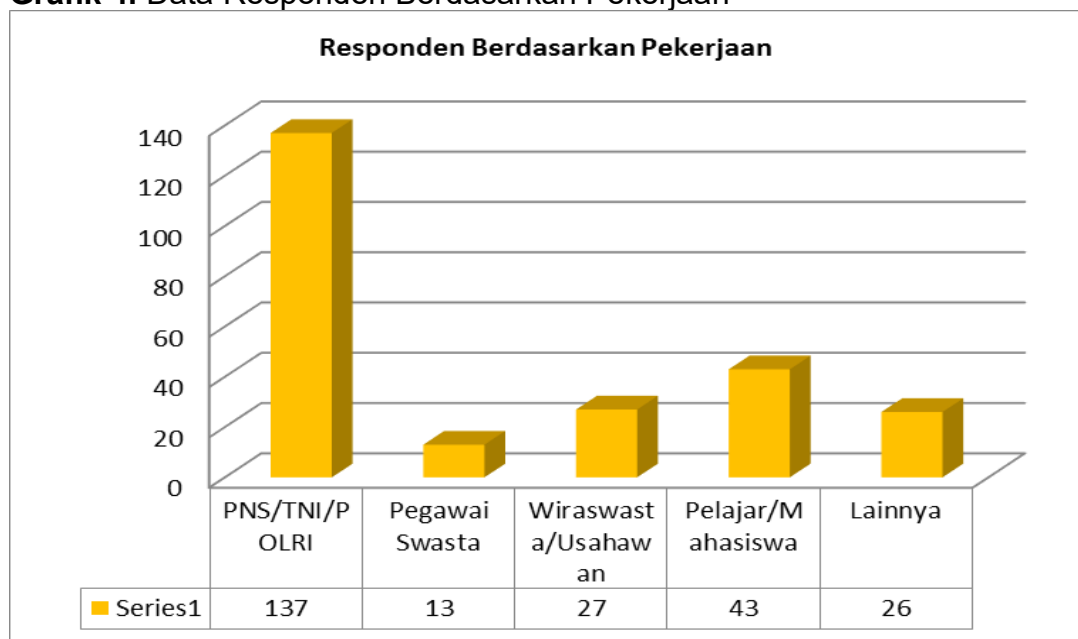
No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	40	16 %
2	21-30 Tahun	83	34 %
3	31-40 Tahun	44	18 %
4	41-50 Tahun	47	19 %
5	Diatas 51 Tahun	32	13 %
Total		246	100 %

Grafik 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia

d) Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	137	56
2	Pegawai Swasta	13	5
3	Wiraswasta/Usahawan	27	11
4	Pelajar/Mahasiswa	43	18
5	Lainnya	26	10
Total		246	100

Grafik 4. Data Responden 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 6 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Batu pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (01 Januari s/d 30 Juni) Tahun 2023, sebagai berikut:

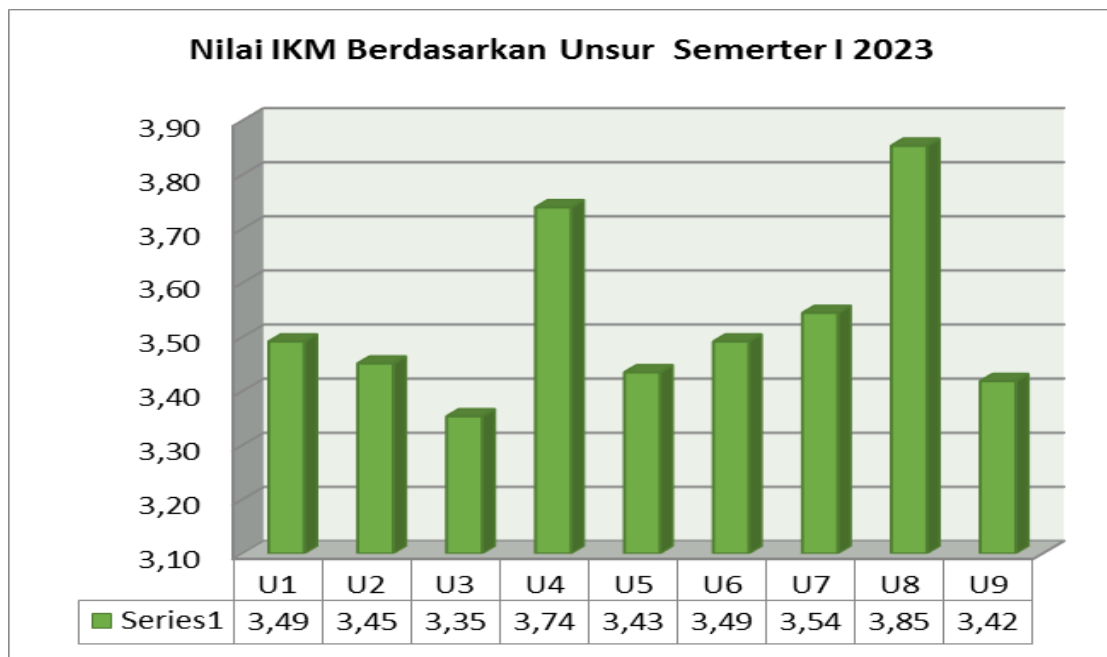
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Batu Semester I Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,49	87,30	Baik
2	Prosedur	3,45	86,28	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,35	83,84	Baik
4	Biaya/Tarif	3,74	93,50	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,43	85,87	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,30	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,54	88,62	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,85	96,34	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,42	85,47	Baik
NILAI		3,53	88,28	Baik

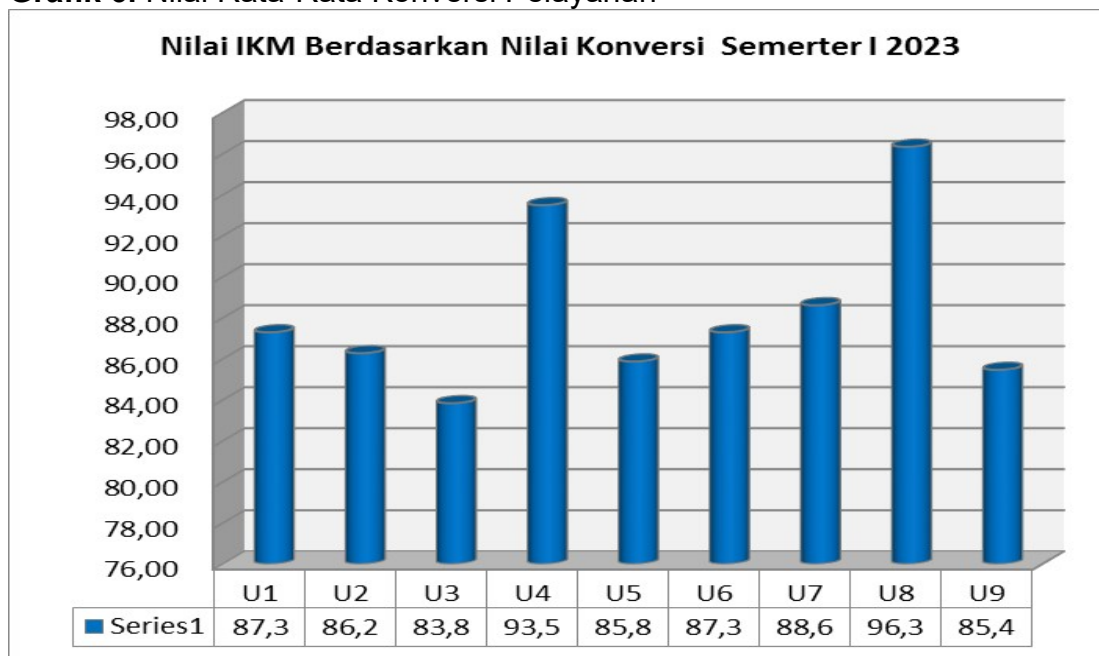
Mencermati Tabel 6 seperti tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara global, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama Semester I Tahun 2023 tetap berada pada kategori mutu **Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,53 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 88,28 (dari kisaran nilai 25-100).

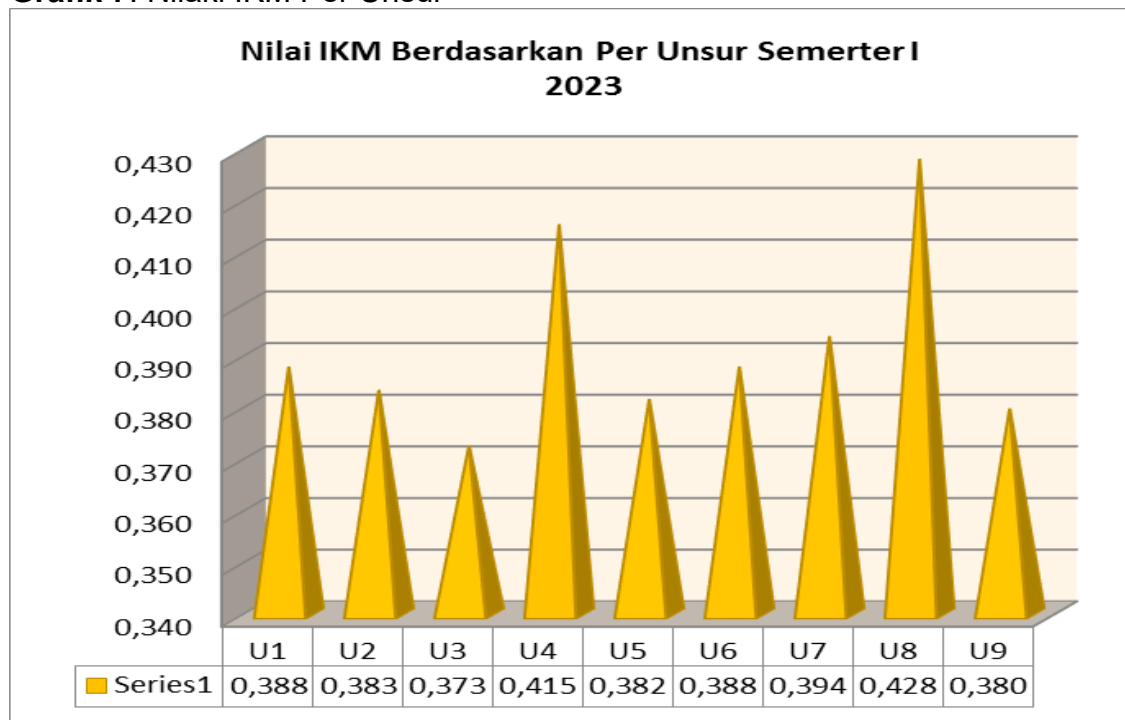
Nilai konversi IKM sebesar 88,28 berada pada kisaran **Kategori B** atau mutu **Baik** dengan nilai terendah 83,84 dan nilai tertinggi 96,34. Dapat di gambarkan seperti table dibawah ini; Nilai Unsur Pelayanan, Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

Grafik 5. Nilai Rata-Rata Per Unsur



Grafik 6. Nilai Rata-Rata Konversi Pelayanan



Grafik 7. Nilai IKM Per Unsur

BAB V

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama periode Semester I (01 Januari s/d 30 Juni) Tahun 2023, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jatim telah mencapai hasil yang **baik**. Secara parsial, kategori 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 I unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan **(3,85)**, 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 Waktu Penyelesaian **(3.35)**. Responden memberikan penilaian kurang atas waktu penyelesaian dikarenakan terdapat keluhan atas pemenuhan sarana dan prasara pendukung yang kurang optimal dan belum terselesaikan sampai dengan kegiatan selesai. Sebagai contoh kasus adalah kondisi wifi di BBPP Batu yang kurang optimal pada saat pelaksanaan beberapa pelatihan di waktu yang bersamaan sehingga akses wifi kurang bisa secara maksimal. Selain hal tersebut, kondisi sarana pendukung seperti televisi di kamar peserta pelatihan yang membutuhkan perbaikan juga berdampak atas feedback yang diberikan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan. Terhadap kondisi tersebut diperlukan koordinasi dengan bagian yang terkait sehingga bisa dilakukan perbaikan secepatnya dan tidak menjadi keluhan yang berulang.

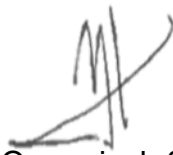
Dengan demikian unsur Waktu Penyelesaian fokus menjadi perbaikan bagi Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jatim dalam peningkatan layanan di waktu-waktu mendatang. Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur perlu terus melakukan perbaikan dalam aspek Waktu Penyelesaian 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 I Tahun 2023 di BBPP Batu Jawa Timur. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

Batu, 30 Juni 2023
Koordinator Program Evaluasi



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

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER I TAHUN 2023
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JATIM
JUMLAH RESPONDEN = 246 ORANG**

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KON VERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	859	3,49	87,30	BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	849	3,45	86,28	BAIK
3	Waktu penyelesaian	825	3,35	83,84	BAIK
4	Biaya atau tarif	920	3,74	93,50	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	845	3,43	85,87	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	859	3,49	87,30	BAIK
7	Perilaku pelaksana	872	3,54	88,62	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	948	3,85	96,34	SANGAT BAIK
9	Prasarana dan sarana	841	3,42	85,47	BAIK
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					88,28
IKM UNIT PELAYANAN					3.53

MutuPelayanan : **3.53** **B (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 JUNI 2023

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU
88,28	RESPONDEN
	JUMLAH : 246 Orang
	JENIS KELAMIN : L : 137 Orang P : 109 Orang
	PENDIDIKAN : SD : 2 Orang
	SLTP : 13 Orang
	SLTA : 61 Orang
	DI/DI/DII : 26 Orang
	S1 : 135 Orang
	S2 Keatas : 9 Orang
	Periode Survey: 01 Januari s/d 30 Juni 2023

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

Lampiran 4



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU

--Pilih Jenis Layanan--

Data Responden

Nama

Umur

Jenis Kelamin

--Pilih--

--Pilih--

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

--Pilih--

--Pilih--

Lampiran 5

Pengolahan Data Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I 2023

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Zunia	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SD / Kebawah	Pelajar / Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	3	3	4
2	Anggi Novita Rahmawati	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTP	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	Kalista Agustin	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTP	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	Evalia Anastasya	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTP	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	Hardiana Annisa	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	4	4
6	Fatur Rahman	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	Pelajar / Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	Gusmawati	21-30 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	SINTA WULANDARI	21-30 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Jumriati	21-30 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	4	4	3	3	3	4	3
10	Fahmy Ilmansyah	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	muthia	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	Hamdan Hidayana	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	Day Bahtiar	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	Wahyuni Wulandari	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	Risnawati	21-30 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Reski aulia sari	21-30 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Nuranisa putri ramadhan	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	RUSMANADI	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4

19	SASMITO HADI WALUYO	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	3	3	4	4	3
20	Aris gunawan	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	RISKI WIDAYAT	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	4	3	3	4	4
22	Sri utomo	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	Karyono	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	4	3	3
24	Eka Nurditan Susilawati	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	Nararya Wijaya Caturaji Dharma Maha Putra	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	4	4	4	3
26	Suprpto	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	Komarudin	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	Catur Hari Wibowo	31-40 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Moch jadi	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Eko Wijayanto	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	m.zakaria	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	Yuyun Pangesti	21-30 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
33	Novanda Bayu Laksono	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	NUR PRATOMO DWI PUTRA	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Komarudin	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	Dita rosea	21-30 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	2
37	KHULKI INDRAGIRI	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	3	3
38	Rahmad ismail	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	Abdul majid	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
40	Meta hariadi	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	PUJI MUKHLISIN.SP	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	Yuniargo Heru Prabawa	41-50 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
43	MUHAMMAD LUTHFI ZAKARIA	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	A. Wildanul Murdhy	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
45	Sri utomo	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Moch jadi	41-50 Tahun	Laki - Laki	SLTA	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	Eko Wijayanto	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	EVA HELYS JUNIYANTO,A.Md	21-30 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4

49	Zainal Elmi, SP	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Ardhian syukmawanto pradhipto SST	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	WAHYUDI, S.Pt., M.Sc.	31-40 Tahun	Laki - Laki	S2 / Keatas	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	M.Fadholi	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	S2 / Keatas	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3
53	Mirzatul Husna	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	M. Rifa'i	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
55	Elma Ainun Juniarti	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	4
56	Rian	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	Hamdani A	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	SUYANTO, S.ST	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	Harun syafuruddin SP	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	Kosim	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Pegawi Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	Susiawan Saptoadji	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Pegawi Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	3
62	Eli Julia Nurul Farida	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	Pegawi Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3
63	Emy Triyanti	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	Yeni karlina	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	Tajudin, SP	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	Setyo Rini	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	Pegawi Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3
67	Ana Hudiastutik	Diatas 51 Tahun	Perempuan	S2 / Keatas	Pegawi Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	2
68	Nuning Istiyowati	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M Fauzi	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Pegawi Swasta	4	4	3	4	3	3	4	4	3
70	Anggi Prasetyo	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
71	Sri Indah Budi Pakarti	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
72	Ratna Yuniar Purwaningtyas	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	Pegawi Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	Kuswari	Diatas 51 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Pegawi Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Nur Hidayah	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Elisa Ratri Kristiyani	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	Biyant Cahya Ahmad Kurniawan	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

77	I'zzatul Chikmah	21-30 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	4	4	3
78	Sri Iestari	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	Hani Rachman Ar Rijal	Dibawah 21 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	Fahmi Rizki Yanuar	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Dwi Budiadi	Dibawah 21 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Rizky Mutiara Putri	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Eka Yuli Elmaningtyas	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Meila Eka Sandra	21-30 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Zahra Asmawati	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	DIAN CHANDRA SALSABILA	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	Zahra Aliya	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	2
88	Adelia Virgina	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Ahmad Arifin Zuliyanto	Dibawah 21 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Awista hardiati	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	Linda Luvi Nurwindi, S.TP.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	4	4	3	4	3	4	4
92	Yulis Setiyana STP	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	DESTYARINI PUSPITASARI, S. P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	Melia Widya Kartika Sari, S.T.P	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4
95	Vivi Rohma Kurniawati,S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	FIRMANDA RIZKY HADITIYA, S.P.	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Randini Resmi Anitis, S.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3

98	Dewinda Ika Wulandari, S.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Sri Sukmowati	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Nina fazaria, sp	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Dewi Ayuningtyas, S.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	DYAS DYASMITA PUTRI, S.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Miftahatusy-syifa' Setyaji, S.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	M.AULIA RAHMAN	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	4	4
105	Praditya Zarash Haninda, S.T.P.	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	REKA RAFLESIA, S.TP	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	FAIZ DIMI BIMANTORO, S.T.	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	3
108	Nina fazaria, sp	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Baiq Yusniarti Heprilna, S.Pt.	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	3	4	3	3
110	Mugi Widati, SP	41-50 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Christyan Junitari, S.TP	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	4
112	Widianto	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	Rahmat Bahrudin, SP	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	FITRI FIRDA SARI, S.P	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	Alwan Holis, S.TP	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	YAYUK FAJAR RAHAYU, SP	Diatas 51 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Gede adi asaning	42	Laki laki	D1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Gede adi mustika	45	Laki laki	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3
119	Hardi, S.PdI	46	Laki laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	3	4	3
120	I KETUT LATRA	50	Laki laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	3
121	I Ketut Punia	53	Laki laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	4	4	3
122	I Ketut Trisna Adi Putra	24	Laki laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	4	3
123	I PUTU ADE PRIATAMA	31	Laki laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	3
124	I Wayan ekayana	29	Laki laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
125	I Wayan Subada	58	Laki laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3

126	Ida bagus adnyana	48	Laki laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	3
127	IG.A Gede Agung Muncan	53	Laki laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	3	4	4	3
128	Inengah konci	63	Laki laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Kadek Parnata	44	Laki laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	Luh Saras Maheswari, S.Pi	24	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3
131	Ni Nyoman mawini	46	Perempuan	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	4	3
132	Ni Nyoman wendri	54	Perempuan	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	3
133	NYOMAN DIKA ADHIPUTRA S	23	Laki laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	Anggi Novita	19	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Kalista Agustina	18	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Zunia	18	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Evalia Anastasya	18	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Febriano Pratama	19	Laki laki	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Ahmad Muwafi	18	Laki laki	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Aisyah	42	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	Alex Iskandar	45	Laki laki	Si Bimbingan dan Konseling	Guru BK dan operator disekolah	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	Almira Zada	46	Perempuan	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Ana Roisah SP	50	Perempuan	S-1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	ANHAR, SP	53	Laki-Laki	Sarjana Pertanian	Penyuluh Pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	Anita Dyah Kusumasari, S.Pt.	24	Perempuan	D4 / S1	ASN	4	4	3	4	4	3	4	4	3
146	ASRIAFI ATH THA'ARIQ	31	LAKI - LAKI	D IV TEKNIK ENERGI TERBARUKAN	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	2
147	Audina	29	Perempuan	D4 / S1	ASN	4	4	3	4	4	3	4	4	3
148	Aulia Vellarani	58	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	Badriyati	48	Wanita	D III	Penyuluh Pertanian	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	Chosydio Zindu P	53	Laki laki	S1	WIRUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
151	Daryono	63	Laki-laki	S1 Peternakan	Penyuluh Pertanian	4	4	3	4	3	4	4	4	3

152	Dedik	44	Laki laki	S1	ASN	4	4	3	4	3	4	3	4	4
153	Desy Eva Eriska	24	Perempuan	S1	Penyuluh pertanian lapangan	3	3	3	4	4	4	3	4	4
154	Didik Nur Edi	46	Laki laki	S2	ASN	4	4	4	4	3	4	4	4	3
155	Edi Santoso	54	Laki laki	SMA	Petani terna	4	3	1	4	4	3	3	4	4
156	Eka Setiawan	23	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	4	3	3	3	4	4	4	3
157	Endriyas Widyaningsih, S.P.	19	Perempuan	S1	Penyuluh Pertanian Lapangan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	Fatmawati Mahmud, SP	18	Perempuan	S1 (Sarjana Pertanian)	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Fatmawati	18	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	4	3	4	3	3	3	4	3
160	Febri Wikasandy Pratama Wijaya	18	Laki-laki	S1	Pelajar	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	FRENKI IRAWAN, A.Md	19	LAKI-LAKI	DIII	PENYULUH PERTANIAN LAPANG	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	Galuh Budi W	18	LAKI - LAKI	S1	PETERNAK DOMBA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Hadijah SP	45	Prempuan	S1	ASN	3	4	4	3	4	4	4	4	3
164	Hasbi Ulul Azmi	46	Laki"	SMA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	4	3	3
165	Hermin Octavianthy, SP	50	Perempuan	S1	Penyuluh Pertanian	3	3	4	4	3	4	4	4	3
166	Imam Syafi'i	53	Laki_laki	SMK	Peternak kambing	3	3	3	4	3	3	4	3	3
167	Intan Kembang Bahari, S.Pt.	24	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	Intan Permata Sari	31	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	4	3	3	4	4	4
169	Martha Siska	29	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	2	3	3	3	4	3
170	Mega Amalia Rizqiya Hazwin	58	Perempuan	Sarjana Perikanan	CPNS Disnakan Situbondo	3	3	3	3	3	3	3	4	3
171	Misbah Husolli, S.Pt	48	Laki-laki	Sarjana	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Mohamad Yanuar Rifa'i	53	Laki-laki	S1	Wiraswasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3
173	Nafwilda Sara	63	Perempuan	D4 / S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Ngatiman	44	Laki-laki	SMA	Peternak Domba	3	3	3	4	3	3	3	3	2
175	Ni Made Ristiani, S.Pt., M.Pt.	24	Perempuan	Pasca Sarjana	Penyuluh Pertanian	4	3	3	3	3	4	3	4	3
176	Nuning Nur Laila	46	Perempuan	S2	PMHP	4	4	4	4	4	3	3	4	4
177	Nur' Afifah, S.Pt	54	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	3

178	NUR INDAH YULIASTUTIK	23	PEREMPUAN	DIII	PPL	3	3	4	4	4	3	4	4	4
179	Nur Pratomo Dwi Putra	19	Laki-Laki	Paramedik Veteriner	ASN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
180	Nurbuat junaedi	18	Laki laki	Smp	Petani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
181	Olivia Nadiasari	18	Perempuan	D4 / S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	4	4
182	Paulina Gressya Kinayang, S.Pt	18	Perempuan	D4 / S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Pipiet Hardyansari, SPT.	19	Perempuan	S1	PPL Pertanian	3	3	3	4	3	4	4	4	4
184	Rafi Ulfat RR	18	Laki-laki	S1	Peternak	3	3	3	4	3	3	4	4	3
185	Rahma Dini A	45	Perempuan	D4 / S1	ASN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
186	Romli Hidayat	46	Laki laki	D4 / S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	4
187	Rudi hadi suwito	50	Laki laki	Sd	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4
188	Sri lestari	53	Perempuan	SLTA	Peternak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	Supriyatno A.Md	24	Laki kaki	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
190	Suroto	31	Pria	SLTA	Tani	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	Suwarni	29	Perempuan	SNAKMA Peternakan	ASN	4	3	3	3	3	4	4	3	4
192	Tedhy Ardiansyah Amir, A.Md.	58	Laki-Laki	D-III	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Vetilis, SP., MP	48	Perempuan	Pasca Sarjana	ASN	4	3	4	3	3	3	3	4	4
194	Virgo Akbar	53	Laki laki	D4 / S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Wiwin Yuni Andari	63	Perempuan	Sekolah menengah teknologi pertanian	Penyuluh pertanian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Yanuaryanti kristina putraningsih	44	Perempuan	S1	Pns	4	3	3	4	4	3	3	4	3
197	Yayuk Siti Rahayu.sp	24	Perempuan	Sarjana pertanian	Penyuluh Pertanian Lapangan	4	3	3	4	3	3	3	4	3
198	Yudi indarto	46	Laki laki	SMK	Petani,peternakan	4	3	3	4	4	4	3	4	4
199	DEDY OKTA PRATAMA	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	Erik Ermawan	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	4	3	3	3	3	3	3	4	3
201	Videlis dika duta k	Dibawah 21	Laki - Laki	SLTP	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	2

		Tahun			(Petani/Peternak)									
202	Ahmad Dimyati	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pegawi Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	2
203	M Junaidi Zaki	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3
204	Moch. Fajrien alexandria	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Lainnya (Petani/Peternak)	3	4	3	4	4	3	4	4	4
205	Alfian nasrullah	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	3	2	3	4	3	3	3	4	4
206	ASRIAFI ATH THA'ARIQ	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	2	2	2	3	3	3	1	2
207	Arif Susanto	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	Moch azwar anas	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	4	4	4	4	4	4	4	4	3
209	Bambang Sudibyo Pamungkas	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	2
210	Cahyo Nugroho Jati	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
211	Alvian Rizky Rusdiawan	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pegawi Swasta	3	3	3	2	3	3	3	4	3
212	Rohmatullah	Dibawah 21 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	4	3	3
213	Yepi Rochman S.Pd.M.Pd	31-40 Tahun	Laki - Laki	S2 / Keatas	Pegawi Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Khoirul amri	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	4	3	4	3
215	Moenir	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	3	3	2
216	Eko Nurul mufid	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	2
217	Icuk Subiantoro	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	Ahmal Faranda Vidiyanto	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	4	4	4	4	4	4	4	4	3
219	M Junaidi Zaki	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	Rohmatullah	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	1	3
221	Arif Susanto	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	DEDY OKTA PRATAMA	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
223	Alfian nasrullah	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4

					(Petani/Peternak)									
224	Khoirul amru	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	4	3	3
225	ARIF SUSANTO	31-40 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Lainnya (Petani/Peternak)	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	Triono	21-30 Tahun	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	KHAIRUL AKMAL, S.Pt	21-30 Tahun	Laki - Laki	S2 / Keatas	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	Muhammad Abduh, S.Pt	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	FINNA KURNIASIH	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
230	Farid Akbar Al Hafiz	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	FAJAR NURSALIM	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
232	Hanifah Silviyani, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	4
233	Tufti Kholilah, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	INTAN KUSUMA DEWI	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
235	Suryo Agung Pranoto	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
236	Azhari Muqaffi	21-30 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	Dessy Risma Setyawati, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	Rojaunaz Zulfa Luqyana, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4
239	hendraalii81@gmail.com	41-50 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	4	3	4	3
240	DEANNE PUTRI GEBRINA, S.Pt	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	3	3	4	4
241	Nur Laely Mubarakah	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	3	3	4	4
242	YUYUN SAFITRI	31-40 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
243	Silalahi Maria Kristin, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	Muhamad Irfan Anshory	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	TAUFIK HIDAYAT, S.Pt	31-40 Tahun	Laki - Laki	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	SUSAN SUKMA NINGSIH, S.Pt	21-30 Tahun	Perempuan	S1 / D4	PNS / TNI / POLRI	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						859	849	825	920	845	859	872	948	841
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,49	3,45	3,35	3,74	3,43	3,49	3,54	3,85	3,42
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,388	0,383	0,373	0,415	0,382	0,388	0,394	0,428	0,380
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						88,28	3,53							
Mutu Pelayanan						B	Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)
Laki-laki	137	0	0	0
Perempuan	109	0	0	0

Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)
Dibawah 21 Tahun	40	0	0	0
21-30 Tahun	83	0	0	0
31-40 Tahun	44	0	0	0
41-50 Tahun	47	0	0	0
Diatas 51 Tahun	32	0	0	0

Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)
PNS/TNI/POLRI	137	0	0	0
Pegawai Swasta	13	0	0	0
Wiraswasta/Usahawan	27	0	0	0
Pelajar/Mahasiswa	43	0	0	0
Lainnya	26	0	0	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)
SD Kebawah	2	0	0	0
SLTP	13	0	0	0
SLTA	61	0	0	0
D1 - D2 - D3	26	0	0	0
S1	135	0	0	0
S2 Keatas	9	0	0	0