



LAPORAN IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II 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 II TAHUN 2022**

**BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP BATU)
SUB KELOMPOK EVALUASI DAN PELAPORAN**

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 (BBPP) 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 II Tahun 2022 di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, diperoleh berdasarkan 248 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,91 atau nilai konversi sebesar 97,76. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98.29 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3.91 atau nilai konversi sebesar 97.78 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.87 atau nilai konversi sebesar 96.77 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya / tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.87 atau nilai konversi sebesar 96.67 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.87 atau nilai konversi sebesar 96.77 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.91 atau nilai konversi sebesar 97.78 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98.19 (sangat baik);

- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.95 atau nilai konversi sebesar 98.79 (sangat baik); dan
- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3.91 atau nilai konversi sebesar 97.78 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu selama Semester II Tahun 2022 dinilai **Sangat Baik** oleh seluruh pengguna fasilitas Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu, dengan nilai tertinggi mencapai 3.95 (98.79) dan nilai terendah sebesar 3.87 (96.67). Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur) pada Semester II 2022 berjumlah 248 orang yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan kunjungan tamu serta peserta pelatihan.

Batu, November 2022
Kepala Balai



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 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. 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.

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, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur.

D. 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 dan Manual.

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 publik dengan 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 Eselon I adalah Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
- **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 pengukuran IKM 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, 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 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 pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- **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 Jawa Timur menggunakan 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel.

C. Responden

Responden yang terlibat dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 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 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:

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

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.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan data pada responden indek kepuasan masyarakat pada Semester II 2022 sebanyak 248 responden pengguna sarana prasarana oleh BBPP Batu Jawa Timur dapat diuraikan sebagai berikut :

- **Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

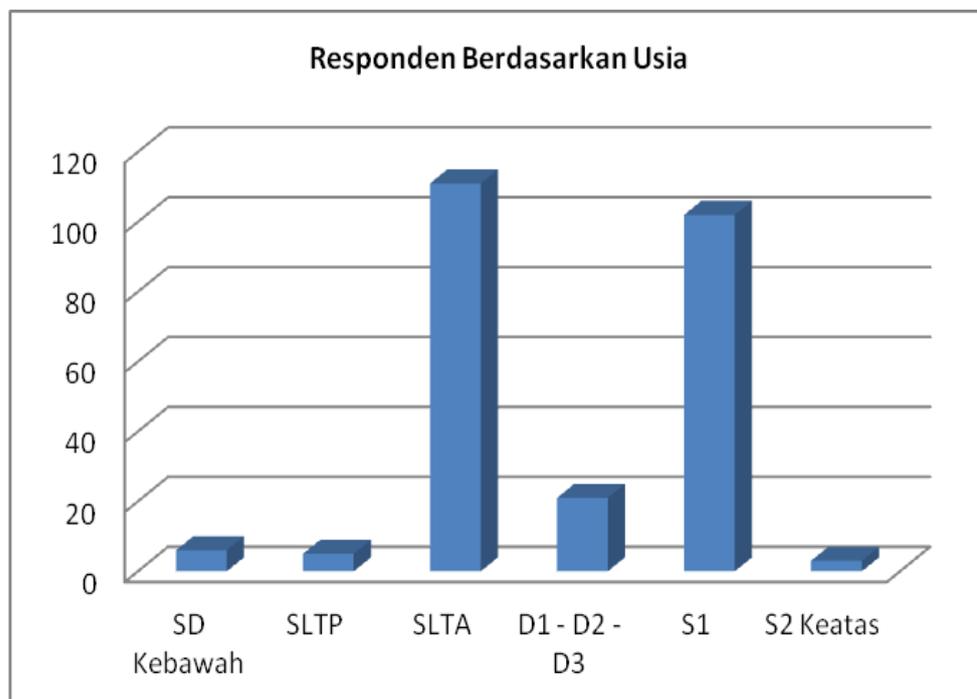
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	139	56.05
2	Perempuan	109	43.95
Jumlah		248	100



Table 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

- **Data Responden Berdasarkan Pendidikan**

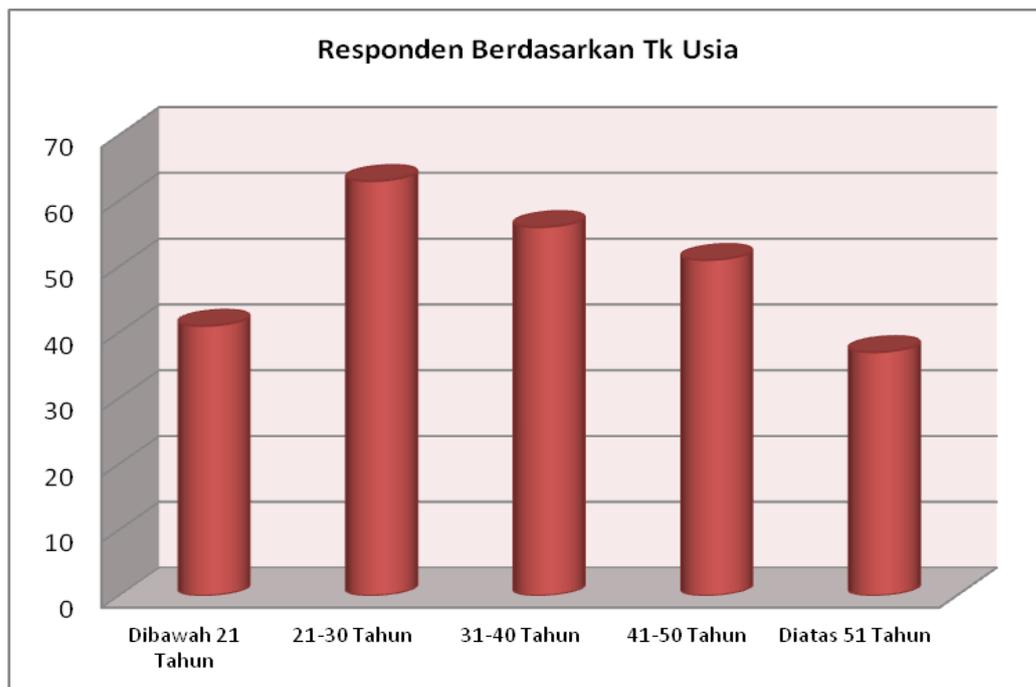
No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	6	2.42
2	SLTP	5	2.02
3	SLTA	111	44.76
4	D1 - D2 - D3	21	8.47
5	S1	102	41.13
6	S2 Keatas	3	1.21
Total		248	100



Tabel 2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

- **Data Responden Berdasarkan Usia**

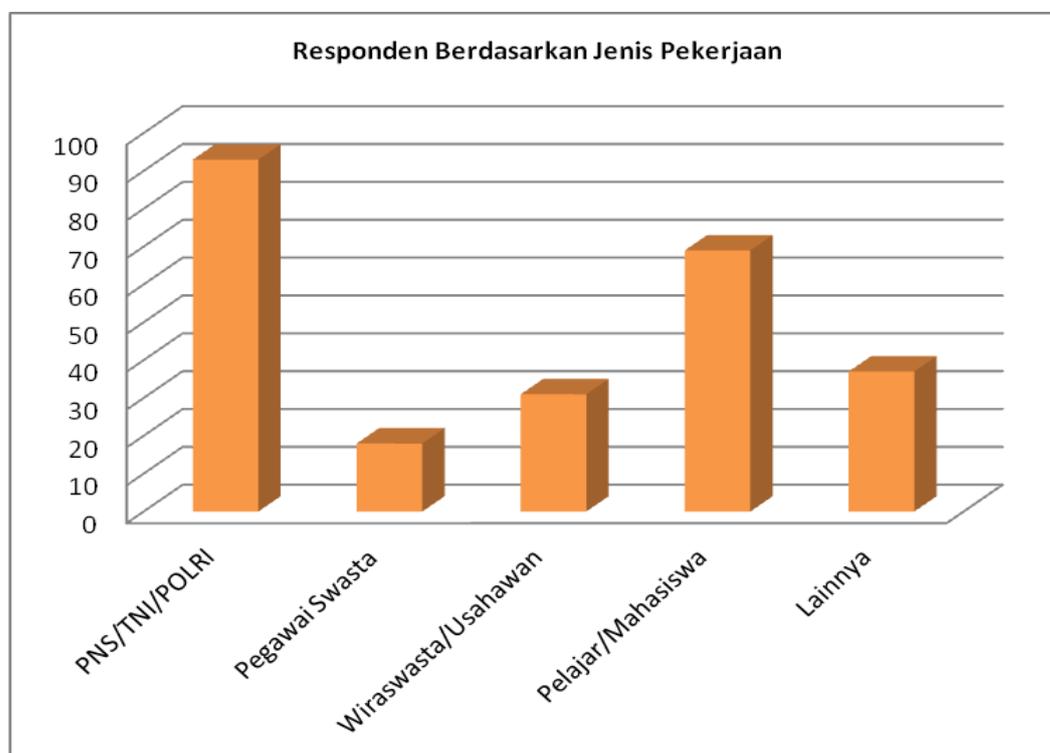
No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Dibawah 21 Tahun	41	16.53
2	21-30 Tahun	63	25.40
3	31-40 Tahun	56	22.58
4	41-50 Tahun	51	20.56
5	Diatas 51 Tahun	37	14.92
Total		248	100



Tabel 3 Responen Berdasarkan Tingkat Usia

- **Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	93	37.50
2	Pegawai Swasta	18	7.26
3	Wiraswasta/Usahawan	31	12.50
4	Pelajar/Mahasiswa	69	27.82
5	Lainnya	37	14.92
Total		248	100



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 tahun 2022, sebagai berikut:

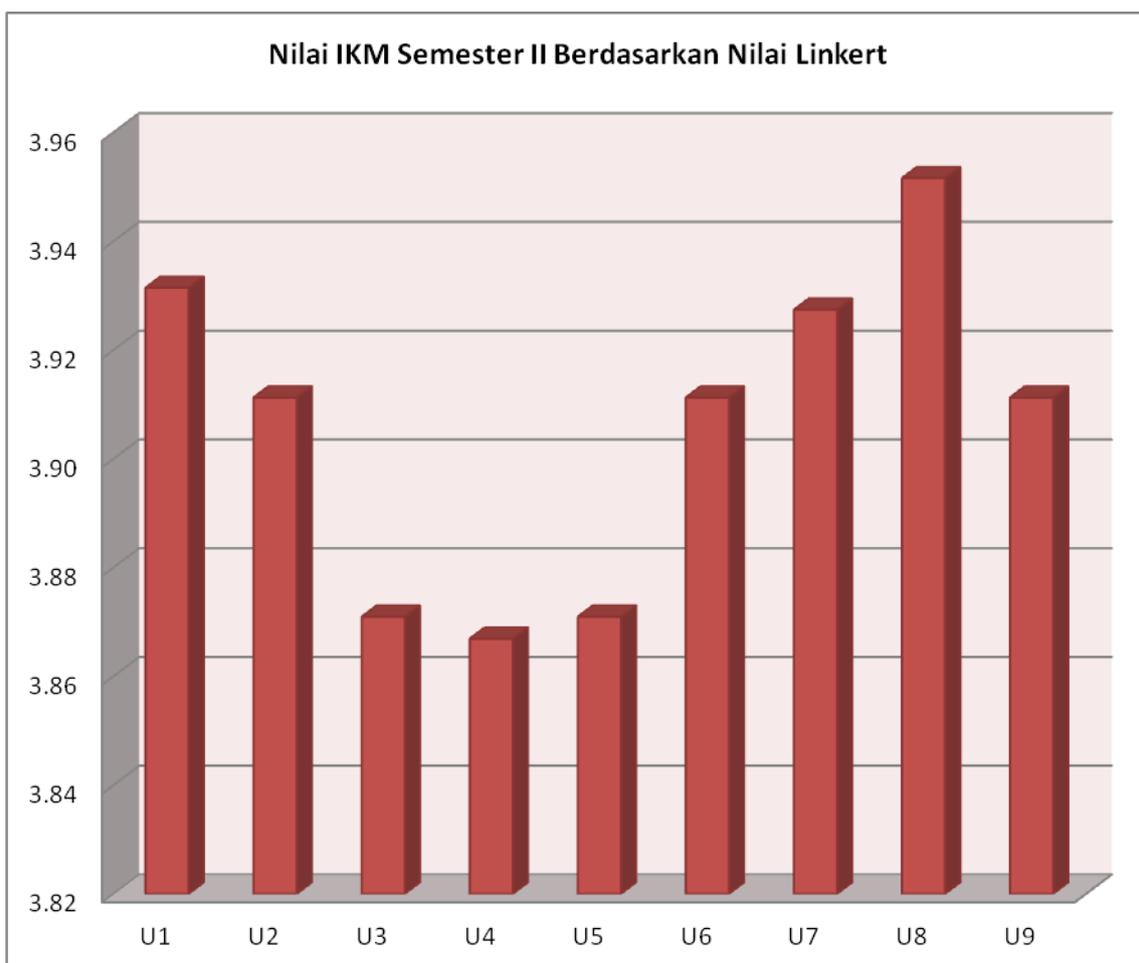
Tabel 5 . Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Batu Jawa Timur Semester II tahun 2022

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3.93	98.29	Sangat Baik
2	Prosedur	3.91	97.78	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.87	96.77	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3.87	96.67	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.87	96.77	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.91	97.78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.93	98.19	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3.95	98.79	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.91	97.78	Sangat Baik
NILAI		3.91	97.65	Sangat Baik

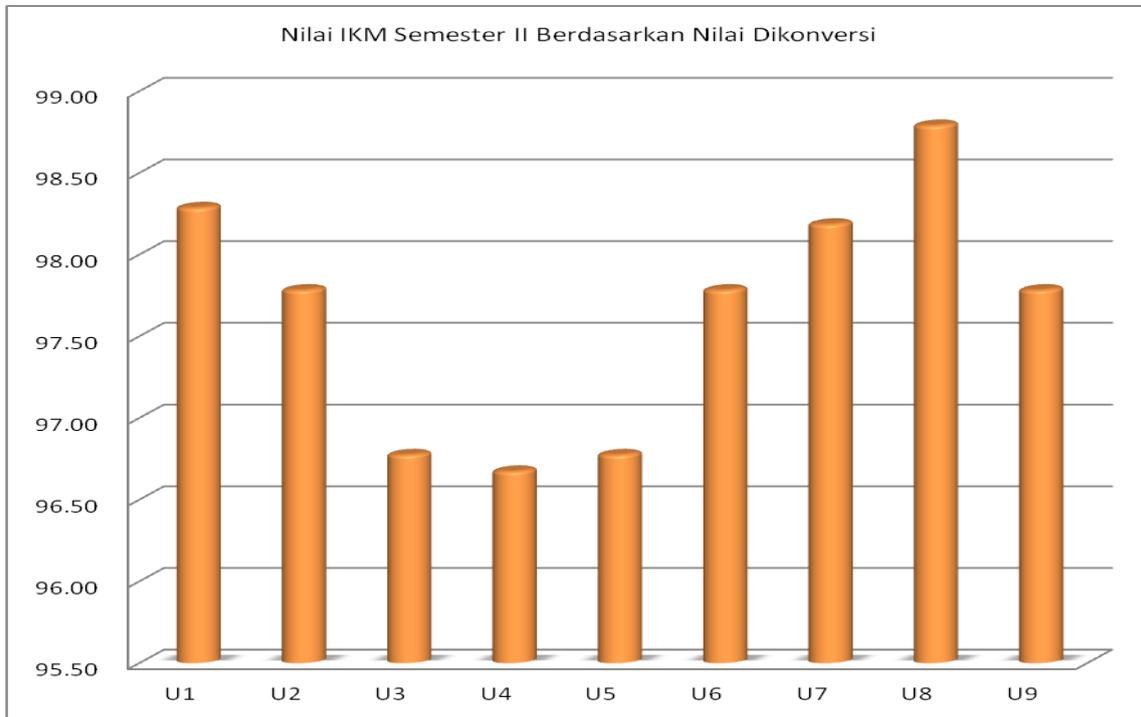
Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara global, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur selama Semester II 2022 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3.91 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 97.65 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 97.65 berada pada kisaran Kategori A atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 96.78 dan nilai tertinggi 98.79.

Dapat di gambarkan seperti table dibawah ini; Nilai Unsur Pelayanan, Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

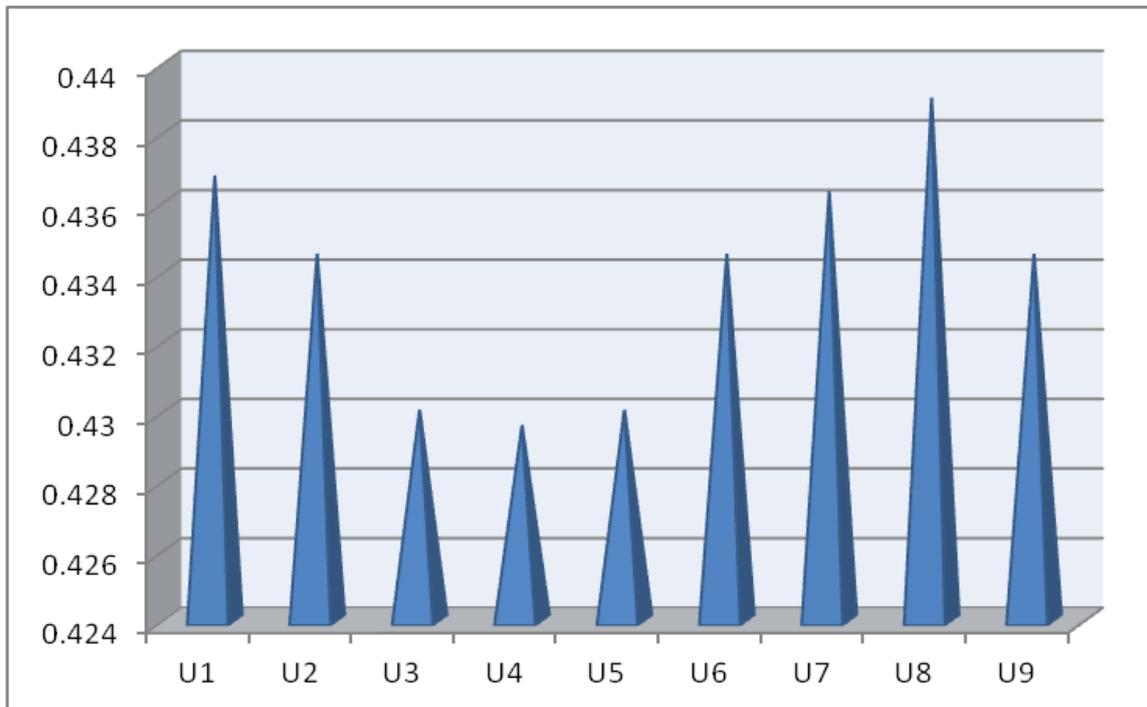
Table 6 Nilai RR Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan skala linkert



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 secara Total nilai per unsur ($NRR \text{ perunsur} \times 0.1111$)



BAB V

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu pada Semester II Tahun 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 3.91 (dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 97.65 (dari kisaran nilai 25-100).

Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan dimana target untuk IKM BBPP Batu sebesar 3.91 sehingga dapat diukur bulan Semester II ini capaian nilai IKM 97.65 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa Besar Pelatihan Peternakan Batu Jawa Timur dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Adapun penilaian yang paling rendah pada unsur 4 yaitu biaya / tarif, sebagian besar responden IKM adalah peserta dari pelatihan kerjasama dan peserta yang mengikuti sertifikasi profesi yang sangat menginginkan biaya / tarif tersebut gratis. Dari Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu tidak semua bisa diakomodir kegiatan tersebut selain adanya refocusing dan komposisi anggaran terbatas maka kedepannya kegiatan kerjasama bisa diusulkan menjadi PNBP.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester II 2022 di BBPP Batu. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Batu untuk waktu-waktu mendatang.

Batu, November 2022
Koordinator Program Evaluasi



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

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

**REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER II 2022
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU JATIM
JUMLAH RESPONDEN = 248 ORANG**

NO	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	KON VERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	0.437	3.93	98.29	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	0.435	3.91	97.78	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	0.430	3.87	96.77	Sangat Baik
4	Biaya atau tarif	0.430	3.87	96.67	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	0.430	3.87	96.77	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	0.435	3.91	97.78	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	0.436	3.93	98.19	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0.439	3.95	98.79	Sangat Baik
9	Prasarana dan sarana	0.435	3.91	97.78	Sangat Baik
JUMLAH NILAI RATA – RATA (NRR) TERTIMBANG					
IKM UNIT PELAYANAN					3.91

Mutu Pelayanan : 97,65 / 3,91 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 SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN
97,65	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 248 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 139 Orang P : 109 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD : 6 Orang SLTP : 5 Orang SLTA : 111 Orang DI/DII/DIII : 21 Orang S1 : 102 Orang S2 Keatas : 3 Orang</p> <p style="text-align: center;"><i>Periode Survey: Juli s/d November 2022</i></p>

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
C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

B (Baik) : 76.61 - 88.30
D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Lampiran 3

The screenshot shows a web browser window with the URL `ikm.pertanian.go.id`. The page title is "Survey Kepuasan Masyarakat" from the "Kementerian Pertanian Republik Indonesia". A search bar contains the text "Balai Besar". Below the search bar, there is a section titled "Pilih Unit Kerja" (Select Work Unit) which lists various agricultural research centers and training centers under different directorates.

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) CINACARA	
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) KUPANG	
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) BINUANG	
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	

Lampiran 4

← → ↻ 🔒 Not secure | ikm.pertanian.go.id/?u=DJ 🔍 ☆ ⚙️ M ⋮

 **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-- ▾

1/10

← KEMBALI 🖨️ CETAK KIRIM →