



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

**LAPORAN  
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BULAN FEBRUARI 2023**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG  
2023**

## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang pada Semester I Bulan Februari 2023 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Februari 2023



Kepala Balai,

**Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc**

NIP. 19670331 199103 1 002

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya dibidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non- aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Lembang, 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 Januari Tahun 2023 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 596 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.93 atau nilai konversi sebesar 98,16. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,91 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,91 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,90 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 100(sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,94 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,97 atau nilai konversi sebesar 100 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode Februari Tahun 2023 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3,93 (100 ).

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

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

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

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Dasar hukum keberadaan BBPP Lembang adalah Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 45 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPP Lembang dan Permentan Nomor: 10 Tahun 2021 tentang substansi dan

kelompok substansi BBPP Lembang. Kedudukan BBPP Lembang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian.

BBPP Lembang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non- aparatur pertanian. Jadi sebagai bagian integral dari kelembagaan Kementerian Pertanian, BBPP Lembang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik aparatur dan non- aparatur di bidang pelatihan pertanian, utamanya pelatihan pertanian di bidang hortikultura (sayuran, tanaman hias dan buah-buahan). Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BBPP Lembang melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan pertanian yang diberikan oleh BBPP Lembang yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjangring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang pada bulan Februari tahun 2023.

## 2. Tujuan

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

## C. Metode dan Manfaat

### 1. Metode

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

### 2. Manfaat

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

## II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

### A. Unsur Pelayanan

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

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

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
1	Prosedur Pelayanan	2	Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	1	Persyaratan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5	Produk Layanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	-	-
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	-	-
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kecepatan Pelayanan	3	Waktu Pelayanan
8	Keadilan Pelayanan Mendapatkan	9	Sarana dan Prasarana



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

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

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

8. **Penanganan pengaduan, saran dan keluhan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

### B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah para peserta pelatihan pertanian yang dilaksanakan di BBPP Lembang, pengguna balai lainnya seperti peserta Pelatihan kerjasama, mahasiswa, dan pelajar. Jumlah ditetapkan jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama bulan Februari 2023 mencapai 596 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Bulan Januari Tahun 2023**

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	PNS/TNI/POLRI	0
2	Pegawai Swasta	96
3	Wirausahawan	0
4	Pelajara/Mahasiswa	500
5	Lainnya	0
<b>JUMLAH</b>		<b>596</b>

### C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Februari 2023 masih menggunakan kuesioner berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013, sehingga penghitungannya dilakukan konversi ke 9 unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018, terdiri dari 9 unsur layanan publik.

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang Bulan Februari Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan Januari Tahun 2023**

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR (NRR per unsur x 0.1111)
U1	Persyaratan	3,91	0.43
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,91	0.43
U3	Waktu penyelesaian	3,90	0.43
U4	Biaya atau tarif	3,92	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,93	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	3,94	0.44
U7	Perilaku pelaksana	3,95	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,92	0.44
U9	Prasarana dan sarana	3,97	0.44
<b>TOTAL NRT</b>			<b>3.93</b>

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,93.

#### D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Lembang meliputi:

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

9. Prasarana dan sarana : 3 - 4

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

#### E. Interval Konversi IKM

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

**Tabel 3. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan Januari Tahun 2023**

<b>NO. UNSUR</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI KONVERSI</b>
U1	Persyaratan	0.43
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	0.43
U3	Waktu penyelesaian	0.43
U4	Biaya atau tarif	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	0.44
U7	Perilaku pelaksana	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	0.44
U9	Prasarana dan sarana	0.44
	<b>Total NRT</b>	<b>3.93</b>
<b>NILAI IKM = (Total NRT * 25)</b>		<b>98.16</b>

Secara kumulatif interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode Februari Tahun 2023 sebesar 3,93, maka nilai IKM terhadap pelayanan adalah sebesar 98,16.

## F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang

Mutu Pelayanan BBPP Lembang dengan nilai konversi IKM untuk setiap unsur pelayanan sudah sangat baik, karena sudah mencapai nilai lebih dari 98,16. Secara rinci, mutu layanan setiap unsur adalah:

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

### III. ANALISIS DATA

#### A. Analisis Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengguna BBPP Lembang, seperti: peserta pelatihan, peserta magang, pelajar/mahasiswa, sebanyak 596 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Februari Tahun 2023**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	474	79.53%
		21 s/d 30 th	16	2.68%
		31 s/d 40 th	6	1.01%
		41 s/d 50 th	4	0.67%
		> 51 th	96	16.11%
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	354	59.40%
		Perempuan	242	40.60%
3	Pendidikan	SD	152	25.50%
		SLTP	260	43.62%
		SLTA	87	14.60%
		D1/D2/D3	0	00.00%
		S1	97	16.28%
		S2 ke atas	0	0.00%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	00.00%
		Pegawai Swasta	96	16.11%
		Wiraswasta/usahawan	0	00.00%
		Pelajar/Mahasiswa	500	83.89%
		Lainnya	0	00.00%
		<b>596</b>		

Berdasarkan data tabel diatas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 596 responden pada bulan Februari Tahun 2023, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia dibawah 21 tahun sebanyak 474 responden, diikuti usia 21 - 30 tahun sebanyak 16 responden, diikuti usia 31 - 40 tahun sebanyak 6 responden diikuti usia 41 - 50 tahun sebanyak 4 responden, diikuti dengan kelompok rentang usia diatas 51 tahun sebanyak 96 responden, dan diikuti dengan kelompok rentang usia dibawah 1 tahun sebanyak 0 responden (0%). Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada bulan Februari Tahun 2023 merupakan usia produktif, karena adanya kegiatan kunjungan wisata pertanian dari siswa/pelajar.

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden perempuan lebih mendominasi sebanyak 242 responden (40,60%) dan jumlah laki-laki responden sebanyak 354 responden (59,40%).

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pelajar sebanyak 500 atau sebesar 83,89%, diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS)/TNI/POLRI sebanyak 0 responden atau sebesar 00,00 %, dan lainnya merupakan pegawai swasta sebanyak 96 responden atau sebesar 16.11%.

### **B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama bulan Februari Tahun 2023, sebagai berikut:

**Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Bulan Februari Tahun 2023**

NO.	UNSUR	NILAI RATA - RATA PERUNSUR	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI KONVERSI
1	Persyaratan	3,91	2332	0.43
2	Prosedur	3,91	2331	0.43
3	Waktu Pelayanan	3,90	2324	0.43
4	Biaya/Tarif	3,92	2325	0.44
5	Produk Layanan	3,93	2341	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3,94	2346	0.44
7	Perilaku Pelaksana	3,95	2353	0.44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,92	2334	0.44
9	Sarana dan Prasarana	3,97	2367	0.44
<b>NILAI</b>				<b>3.93</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>				<b>SANGAT BAIK</b>

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Bulan Februari Tahun 2023 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan **3,93** (dari interval 1 sampai dengan 9)

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Lembang selama Bulan Februari Tahun 2023 dicapai oleh unsur **Sarana dan Prasarana** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **9**. hal ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang karena responden dalam hal pengaduan, saran dan teknis sudah sangat memenuhi.



#### IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode bulan Februari Tahun 2023, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Lembang telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Lembang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk Bulan Februari Tahun 2023, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **Sarana dan Prasarana 9**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari lancarnya penanganan yang dilakukan oleh BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Waktu Pelayanan 3,90**. Dengan demikian unsur penyediaan produk layanan fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan sarana dan prasarana di waktu-waktu mendatang.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BBPP Lembang perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek menyediakan dan memfasilitasi produk layanan dalam hal perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana modern yang dibutuhkan oleh publik juga pembinaan pegawai sehingga pelayanan diberikan oleh petugas yang berkompetensi.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Bulan Februari Tahun 2023 berjumlah 596 responden yang berasal dari peserta;
2. Unsur pelayanan terbaik untuk Februari Tahun 2023 dicapai oleh unsur **Sarana dan Prasarana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Waktu Pelayanan**;
3. Adapun hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (**IKM**) per Februari Tahun **2023** capaian nilai sebesar **3,93** dengan nilai dari **596 responden**. Apabila dilihat dari data responden selama Februari Tahun 2023 nilai tertinggi diperoleh unsur **Sarana dan Prasarana (3,97)**.

### B. Saran

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

1. Perlunya pembinaan petugas agar bisa meningkatkan kompetensinya;
2. Perlunya memberikan apresiasi terhadap pelaksana agar memberikan dorongan sehingga bisa memberikan peningkatan dalam hal pelayanan.

## I. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Februari Tahun 2023 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

# LAMPIRAN





					Swasta									
85	Topan Sasmita	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	3	4	4	4
86	Tata Sasmita	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Kuat	57	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Suparoh	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Murjianto	57	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Bambang K	57	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	Hidayani Lumban Siantar	52	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	Erlitna Sembiring	53	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Suyati	53	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Iba Inani	53	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Oong B Tirta	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Ahmad Subadri	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Yusmadi	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Hanidulloh	53	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Yayan	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100	Arsad Sudarjat	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	4
101	Ali Rahman	54	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Inengah Darmawan	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Kustanta	52	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	4	4	4	4
104	Chris	54	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Sony Wijaya	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Elang Sanasis	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Agus Gunawan	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	Abdullah	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Najarudiin	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
110	Syamsudin	57	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Japarudin	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Iswantoro	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Muh. Mustajib	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	Rosa	51	P	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	Liston Aleksius Sitohang	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	Aminulah	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Sugianto	53	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	Sodikin	54	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4

119	Hasan A	52	L	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Deri	15	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	M. Nudif Kuiranilhum	14	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Jesica Rahayu	14	L	SLTP	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	Aisyah Septi Ananda	14	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	4	4	4	4	4	4
124	Intan Permata Sari	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Nathaniel G	13	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Triana Nur Rachman	13	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Raisha Cahya Gita	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Reza Dimas	14	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Muhamad Affan	14	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Alpiansyah R	14	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	M. Fardhan Azamri	15	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Dimaz Satya A	15	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Vanesya Sakiena	15	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Muhamad Fahri H	14	L	SLTP	Pelajar	3	4	4	1	3	4	3	3	4
135	Luthfia Zahra	14	P	SLTP	Pelajar	3	4	3	3	3	4	3	4	4
136	Alisya Anindia A	13	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Amanda Alifia Hanifa	14	P	SLTP	Pelajar	3	4	3	3	4	3	3	4	4
138	Lia Puji A	13	P	SLTP	Pelajar	4	3	4	3	4	3	3	4	4
139	Kevan Rabinka V	13	L	SLTP	Pelajar	3	3	2	3	4	4	4	4	4
140	Nuraini Asyifa	13	P	SLTP	Pelajar	4	3	3	3	2	4	4	4	4
141	Vira Razty A	14	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	2	3	3	4	4	4
142	Anggun Nuraeni	15	P	SLTP	Pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Nazwa Putri A	13	P	SLTP	Pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Marsya Ardina P	13	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Putri Meilanie	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	M. Raditia R	14	L	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Rabiya Mutia	13	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Nurul Rosmalia	14	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	2	3	4	4	3	4
149	Arieta Febria	13	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	3	4	4	4	4
150	Zaifa Humairoh	14	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	3	3	4	4	4
151	Sofy Hadianti	13	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	4	3	4	4	4	4
152	Hersa Apriyani	13	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	3	4	4	4	4
153	Andina Dwi Putri	15	P	SLTP	Pelajar	4	3	4	4	3	4	4	4	4
154	Kayla Maulida	13	P	SLTP	Pelajar	4	3	3	3	3	4	4	3	4
155	Apriliani Silvana	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Suci Ramadani	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Aura Aulia	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	3	4	4	4	4	4
158	Eva Devitsa	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Aqilah Zukhrufa A	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Cintaki Meliano	14	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	4
161	Saskia Aprilia	13	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	3	4	4	3	4
162	Mutiara Aurelia	15	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	3	4	4	3	4
163	Dhafira Kamelia	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Ami Febrianti	14	P	SLTP	Pelajar	4	4	4	3	4	4	4	3	4
165	Nur Alifah	13	P	SLTP	Pelajar	3	3	3	3	4	3	3	3	4

























Jumlah Nilai Per Unsur					2332	2331	2324	2335	2341	2346	2353	2334	2367	
Nilai Rata Rata Per Unsur					3.91	3.91	3.90	3.92	3.93	3.94	3.95	3.92	3.97	
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)					0.43	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)					98.16	3.93								
Mutu Pelayanan					<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>								



27	Mohamad Gibran	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Keisha Abinaya	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29	Shafwan	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Findy Yani	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Adtya V	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Rey	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	Lia Amanda	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	Nur Arinafi	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Kafi Dimas	14	L	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	Khalila Raya	16	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	3	4	4	4	4
37	Prayata	16		SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Naritzta S	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Muhammad Satrio	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Rajandra	15		SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Tiara Larasati	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Defina A	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	Chatar	15		SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Achmad Ghazi	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Kalyca H	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Azirah R	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	3	3	4	3	4	4	4
47	Ardiansyah	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Ramadhan	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Ghifari Ilham	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Fardin	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Waode	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Nasywa N	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Ayu Kurnia	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Hilwa R	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	Muhammad Abrisam	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Farisah G	16	P	SLTA	Pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4

57	Azka Vania	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Nadia Ayu	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Attar Satriyo	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Jatnika	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Devara R	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Aldzahabi	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Fauza Hanifah	15	P	SLTA	Pelajar	3	3	4	3	4	4	4	4	4
64	M. Farrel	15	L	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	Muhammad Adrian	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Agastya Tristan	15		SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Nadya B	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Azura	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Miftahurrahman	15	L	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Nyrayu Raden	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Shatrani	15	P	SLTA	Pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4
72	Tanisa Mutia	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Ayla Sabina	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Naifa Nur Tsabiya	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	M. Zhidan Z	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Amanda Shiva F	15	P	SLTA	Pelajar	3	3	3	4	3	4	4	4	4
77	Kaysha R	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Mutiara Z	15	P	SLTA	Pelajar	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	Afyazka M	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Nikita Aura	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	Muhammad Zacky	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	M. Raakaan M	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Qanita N	15		SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Erina Maira	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Oscar Fernanda	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	3	4	4	4



117	Shatrani Zafira	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	Rio Pegangsaan	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	3	4	3
119	M. Mahendra B	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Rafie Arsyad	15	L	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	3	4	4	3
121	Sophie Jasmien	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Nurjanah Sabina	16	P	SLTA	Pelajar	4	3	4	4	4	4	4	4	4
123	Marsha Azelea	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Rafa Akmal	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Nathaniel G	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Callista Argya	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Putri Diyaanah	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	3	4	4	4	4
128	Muhamad Bintang R	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Keisya Vania Noya	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Safira	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Nasywa Atsilah	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Dimaz Satya A	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Vanessa Sakienna	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Habil Aditya D	15	L	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
135	Krisdyah Ayu Dita	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Kayla Afila	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Najmah Nathania	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Rizkia Ramadhani	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Nadia Syafiqa	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Nur Afifah	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Febrina Jahra	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Keisha Aurelia	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Nadhiyaa Shafa	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4



144	Fatimah Mardhyah	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Alesya Naira Salwa	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	M. Raditia R	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Farrel Dasyara	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Shibyan Akmal N	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Jan Agra Adyuta	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Farrel Alatsyyi	15	L	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	3	4	4	3	4
151	Erfan Erlangga Tanjung	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Bagas Gilang R	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Nasywa Fitria G	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Radityatama N	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Khofifah Azzahra	16	P	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	3	3	4	4	4
156	Falah Ardiansyah	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Anastasya Dwi	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	3	4	3	3	4	3	4
158	M. Irsal Fadli	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Naufal Ali Rosidi	16	L	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	4	3	4	3	4
160	Daffa	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Muhammad Rayhan K	16	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Pranaiswari T	15	P	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	3	4
163	Andika Tri	15	L	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Aisha Devaza	16	P	SLTA	Pelajar	4	3	3	3	4	4	4	3	4
165	Radithya T	16	L	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	4	4	4
166	Danish Khan	15	L	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	4	4	3	3	4
167	Gadiza Fasya	16	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Fadiyah Hamdan	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	3	3	4	4	4	4	4
169	Nazzala C M	15	P	SLTA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Rofifah Alysia	15	P	SLTA	Pelajar	3	4	3	4	4	4	4	4	4























448	Dendy Stiawan	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	Dhimas Dwi	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	Hendri Juryanto	21	L	S1	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
451	Dody Pryoko	22	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	Dwi Nanda P	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	Nur Phita Sari	21	P	S1	Pelajar	3	3	3	4	3	3	3	3	3
454	Rabino Jang	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
455	Leni Marlina	20	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	Fitri Arfiani	21	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	Muhammad Ardan	20	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	3	3	3	4
458	Mita Nia Sari	21	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	Visi Yurgo	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
460	Nopita	22	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	Nurul Amanah	21	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	Adityo	21	L	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
463	Fiola Vrangska	21	P	S1	Pelajar	3	3	3	3	3	4	3	3	3
464	Mesi Aread	20	P	S1	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
465	Reza Rahmat	21	L	S1	Pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>1815</b>	<b>1824</b>	<b>1814</b>	<b>1828</b>	<b>1828</b>	<b>1830</b>	<b>1834</b>	<b>1830</b>	<b>1827</b>
<b>Nilai Rata Rata Per Unsur</b>						<b>3.90</b>	<b>3.92</b>	<b>3.90</b>	<b>3.93</b>	<b>3.93</b>	<b>3.94</b>	<b>3.94</b>	<b>3.94</b>	<b>3.93</b>
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>						<b>0.43</b>	<b>0.44</b>	<b>0.43</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>	<b>0.44</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>						<b>98.14</b>	<b>3.93</b>							
<b>Mutu Pelayanan</b>						<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							





