



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

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
SEMESTER I (JUNI) TAHUN 2019**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
2019**

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 Tahun 2019 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, Juni 2019

Kepala Balai,

Ir. Kemal Mahfud, MM.

NIP. 19610225 198903 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
 RINGKASAN EKSEKUTIF	 v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Metode dan Manfaat	3
II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN	4
A. Unsur Pelayanan.....	4
B. Responden	6
C. Nilai Persepsi.....	7
D. Interval IKM	8
E. Interval Konversi IKM.....	9
F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang.....	9
III. ANALISIS DATA.....	10
A. Analisis Karakteristik Responden.....	10
B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	13
IV. TINDAK LANJUT	16
V. KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran.....	17
VI. PENUTUP	18
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2019	6
Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2019.....	7
Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2019	8
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2019.....	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2019	10
Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2019.....	14

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Umur Semester I Tahun 2019	11
Diagram2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2019	12
Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2019	12
Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2019	13

RINGKASAN EKSEKUTIF

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. 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 Semester I Tahun 2019 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 220 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,81 atau nilai konversi sebesar 95.16. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,73 atau nilai konversi sebesar 93,30 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,45 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,83 atau nilai konversi sebesar 95,80 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,45 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,81 atau nilai konversi sebesar 95,23 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,80 atau nilai konversi sebesar 95,00 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,81 atau nilai konversi sebesar 95,00 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,45 (sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,82 atau nilai konversi sebesar 95,45 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I Tahun 2019 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas atau sarana – prasarana BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3.83 (95,80) dan nilai terendah sebesar 3.73 (93,30).

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan berdasarkan telah diamanatkan 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 penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan 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: 101/Permentan/OT.140/10/2013 tertanggal 9 Oktober 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPP Lembang dan Permentan Nomor: 81/Permentan/OT.140/06/2014 tentang Rincian Tugas Pekerjaan Unit Kerja Eselon IV 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 menjaring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang setiap 6 bulan atau satu semester (Januari-Juni dan Juli-Desember) pada setiap tahun, khususnya pada Semester I Tahun 2019 (Januari - Juni).

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Lembang dalam pelayanan public; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peranserta 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 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
	Pelayanan		
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 masukan**, 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 pengguna atau yang berlatih di BBPP Lembang selama bulan Januari s/d Juni 2019 mencapai ± 220 orang peserta, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa BBPP Lembang Semester I Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH (ORANG)
1	Peserta Pelatihan Aparatur	106
2	Peserta Pelatihan Kerjasama	44
3	Mahasiswa (PKL)	1
4	Pelajar/SMK (Prakerin)	69
JUMLAH		220

Penetapan jumlah responden dilakukan berdasarkan rumus dan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Penghitungan berdasarkan rumus, sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Penetapan jumlah responden yang menggunakan pelayanan publik di BBPP Lembang selama Bulan Januari – Juni 2019, berdasarkan rumus adalah:

$$\{0,05 \cdot 723 \cdot 0,5\} / \{0,01^2 (723- 1) + 0,05 \cdot 0,5 \cdot 0,5\} =213,40$$

Penghitungan jumlah responden berdasarkan tabel sampel Morgan dan Krejcie, hampir sama dengan jumlah penghitungan dengan rumus, yaitu dengan populasi 725, membutuhkan sampel sebanyak 220 reponden.

Berdasarkan kedua perhitungan, maka ditetapkan jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama Bulan Januari – Juni2019, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Semester I Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH (ORANG)
1	Peserta Pelatihan Aparatur	106
2	Wiraswasta	44
2	Pelajar/SMK (Prakerin)	70
JUMLAH		220

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan Januari – Juni 2019 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 Semester I Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2019

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,73
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,82
U3	Waktu penyelesaian	3,83
U4	Biaya atau tarif	3,82
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,81
U6	Kompetensi pelaksana	3,80
U7	Perilaku pelaksana	3,81
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,82
U9	Prasarana dan sarana	3,82
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG		3,81

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan, nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,81 dengan rentang interval 3,73 sampai dengan 3,83.

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 masukan : 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 4. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Semester I Tahun 2019

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	93,30
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	95,45
U3	Waktu penyelesaian	95,80
U4	Biaya atau tariff	95,45
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan public	95,23
U6	Kompetensi pelaksana	95,00
U7	Perilaku pelaksana	95,34
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	95,45
U9	Prasarana dan sarana	95,45
NILAI IKM		95,16

Secara kumulatif, interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode Semester I Tahun 2019 berkisar antara 93,30 hingga 95,80 dengan nilai rata-rata konversi sebesar 95,16.

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 88,31. 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 masukan : 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 yang melaksanakan PKL, sebanyak 220 orang. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Semester I Tahun 2019

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Orang	%
1	Umur	< 20 Th	69	31,36
		20 s/d 30 th	15	6,82
		31 s/d 40 th	45	20,45
		41 s/d 50 th	44	20,00
		> 50 th	47	21,36
			220	100,00
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	162	73,64
		Perempuan	58	26,36
			220	100,00
3	Pendidikan	SD	20	9,09
		SLTP	0	-
		SLTA	113	51,36
		D1/D2/D3	1	0,45
		D4/S1	56	25,45
		S2 ke atas	30	13,64
			220	100,00
4	Pekerjaan	PNS/Penyuluh	59	26,82
		Pegawai Swasta	0	-
		Wiraswasta/usahawan	0	-
		Pelajar/Mahasiswa	137	62,27
		Petani	24	10,91
		Ibu Rumah Tangga	0	-
			220	100,00

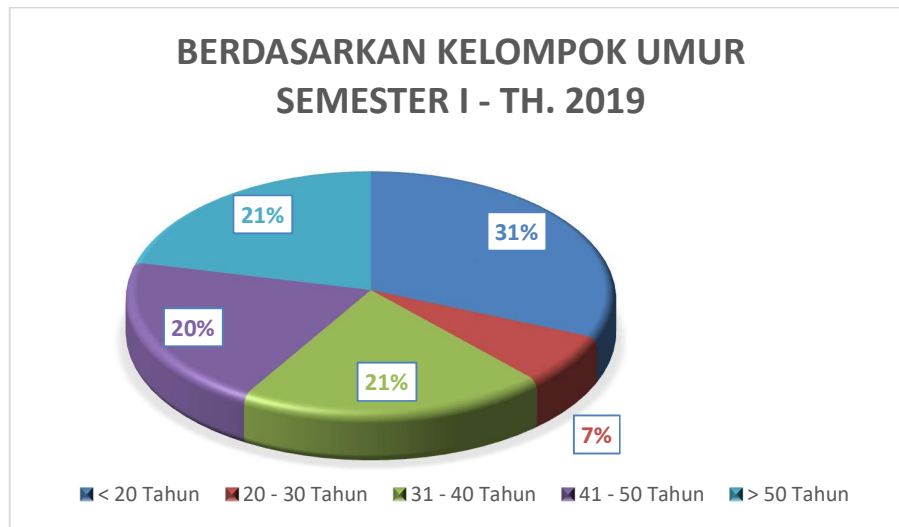


Diagram 1. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Umur Semester I Tahun 2019

Berdasarkan data diagram di atas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 220 orang pada Semester I Tahun 2019, komposisi karakteristik responden berdasarkan umur dominan berada pada rentang rentang umur < 20 tahun sebanyak 69 orang (31,36%), diikuti dengan kelompok rentang umur > 50 tahun sebanyak 47 orang (21,36%), diikuti dengan kelompok umur 31 – 40 tahun sebanyak 45 orang (20,45%), rentang umur 41 s/d 50 tahun sebanyak 44 orang (20,00%) dan kelompok rentang umur 20 s/d 30 tahun sebanyak 15 orang (6,82%).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok umur pada Semester I Tahun 2019 merupakan usia produktif, karena penyelenggaraan Pelatihan di BBPP Lembang Tahun 2019 lebih difokuskan melatih Pegawai aparatur atau non aparatur dan pelajar/mahasiswa melalui program kerjasama. Sedangkan pelatihan bagi non aparatur difokuskan di masing – masing lokasi domisili kelompok tani, melalui pelatihan agribisnis sayuran dengan pola *onsite training model* dan pelatihan teknis tematik.

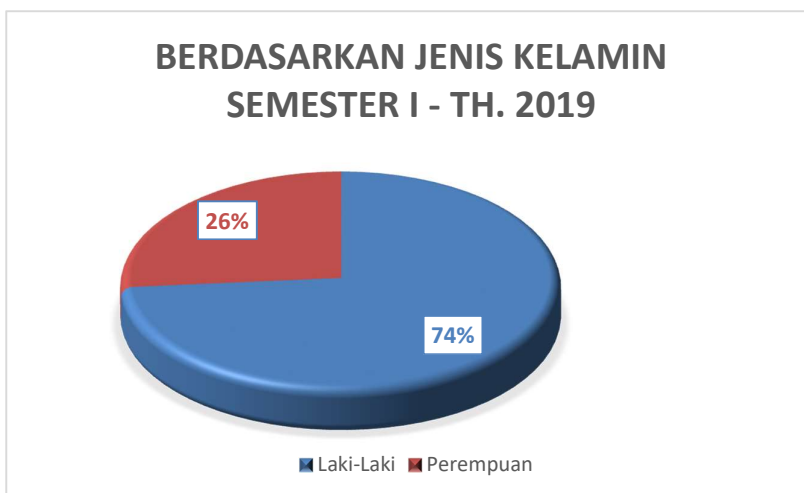


Diagram 2. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I Tahun 2019

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden laki-laki lebih mendominasi sebanyak 162 orang (73,64%) dan jumlah perempuan responden sebanyak 58 orang (26,36%).

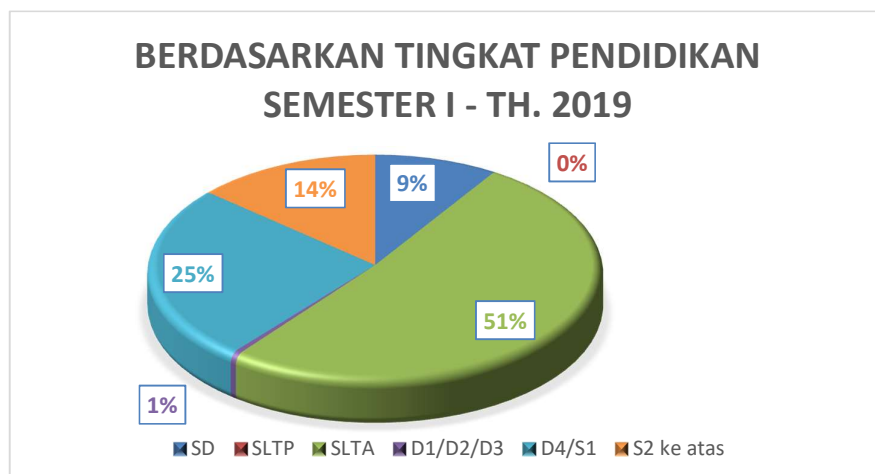


Diagram 3. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Semester I Tahun 2019

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui jumlah responden menurut pendidikan sebagian besar yaitu sebanyak 113 responden (51,36%) adalah lulusan SLTA, diikuti lulusan D4/S1 sebanyak 56 responden (25,45%),

Lulusan S2 ke atas sebanyak 30 responden (13,64%), lulusan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 20 responden (9,09%), dan lulusan D1/D2/D3 sebanyak 1 Responden (0,45).

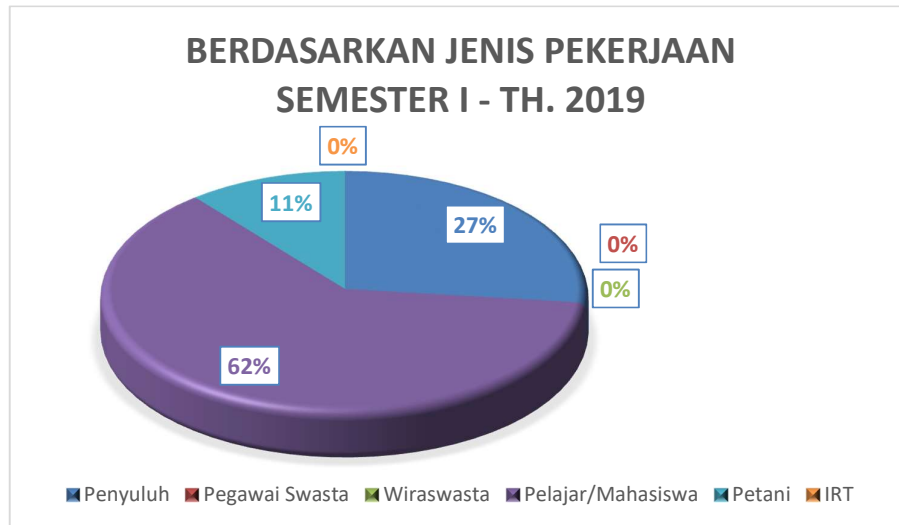


Diagram 4. Jumlah Responden Pengguna BBPP Lembang Berdasarkan Pekerjaan Semester I Tahun 2019

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai (mahasiswa/pelajar) yaitu sebanyak 137 orang atau sebesar 62,27%, juga penyuluh sebanyak 59 atau sebesar 26,82 dan sisanya merupakan petani sebanyak 24 orang (10,91%).

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 Semester I (Januari –Juni) Tahun 2019, sebagai berikut:

**Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan
BBPP Lembang Semester I Tahun 2019**

NO.	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,73	93,30	Sangat Baik
2	Prosedur	3,82	95,45	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,83	95,80	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,82	95,45	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,81	95,23	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	95,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,81	95,34	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,82	95,45	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,82	95,45	Sangat Baik
NILAI		3,81	95,16	Sangat Baik

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2019 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,81(dari interval 1 sampai dengan 4) dan nilai konversi IKM mencapai 95,16 (dari kisaran nilai 25-100). Nilai konversi IKM sebesar 95,16 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 93,30 dan nilai tertinggi 95,80. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BBPP Lembang mengalami peningkatan nilai IKM dari periode Semester II Tahun 2018 dengan peningkatan nilai IKM sebesar 1,3. Pencapaian IKM BBPP Lembang pada Semester II Tahun 2018 sebesar 3,75 atau dengan nilai konversi 93,86.

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 Semester I Tahun

2019 dicapai oleh unsure **waktu pelayanan** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,83** atau nilai konversi **95,80**. Kondisi ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang sejalan dengan dukungan kegiatan peningkatan kompetensi pegawai sebagaimana diwajibkan dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN dan PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN, dimana setiap ASN wajib mendapatkan pelatihan peningkatan kompetensi minimal 20 jam perjam.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BBPP Lembang pada Semester I Tahun 2019 terjadi pada unsur **persyaratan** dengan nilai capaian sebesar **3,73** atau nilai konversi sebesar **93,30**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori **sangat baik**.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, yakni dengan interval 3-4 dan selisih nilai rata - rata yang terjadi hanya 0,10 (nilai rata - rata terendah 3,73 dan nilai rata - rata tertinggi 3,83). Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di BBPP Lembang untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, khususnya dalam hal persyaratan yang mencapai nilai terendah.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode Semester I (Januari - Juni) Tahun 2019, 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 Semester I Tahun 2019, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **waktu pelayanan (3,83)**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari apresiasi petugas BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan sarana dan prasarana di BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **persyaratan yang mencapai 3.73 (93,30)**. Dengan demikian unsur persyaratan fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan 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 persyaratan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Semester I Tahun 2019 berjumlah 220 orang yang berasal dari peserta pelatihan bagi aparatur, bagi non aparatur, peserta pelatihan kerjasama, mahasiswa dan siswa PKL/prakerin serta pengunjung lainnya.
2. Selama periode Semester I Tahun 2019, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BBPP Lembang meningkat dibandingkan dengan semester sebelumnya, yaitu dari penilaian rata-rata sebesar 3,75 (Semester II Tahun 2018) menjadi 3,81. Kedua hasil penilaian tersebut tergolong kategori A (sangat baik). Secara parsial kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan, sehingga kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat saat ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang.
3. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester I tahun 2019 dicapai oleh unsur waktu pelayanan sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur *persyaratan*.

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. Perlu inovasi alat atau metode yang mendukung penanganan persyaratan berdasarkan prioritas kebutuhan dan waktu penanganan yang optimal;
2. Perlu perbaikan dalam persyaratan pelayanan agar menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien.

VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Semester I Tahun 2019 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

REKAPITULASI DATA IKM SEMESTER I TAHUN 2019
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
JUMLAH RESPONDEN = 220 ORANG

NO.	UNSUR PELAYANAN	JML NILAI PER UNSUR	NRR	NRR TERTIMBANG	KETERANGAN
1	Persyaratan	821	3,73	93,30	A (Sangat Baik)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	840	3,82	95,45	A (Sangat Baik)
3	Waktu penyelesaian	843	3,83	95,80	A (Sangat Baik)
4	Biaya atau tarif	840	3,82	95,45	A (Sangat Baik)
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	838	3,81	95,23	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi pelaksana	836	3,80	95,00	A (Sangat Baik)
7	Perilaku pelaksana	839	3,81	95,34	A (Sangat Baik)
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	840	3,82	95,45	A (Sangat Baik)
9	Prasarana dan sarana	840	3,82	95,45	A (Sangat Baik)
JUMLAH NILAI RATA - RATA (NRR) TERTIMBANG				3,81	A (Sangat Baik)
IKM UNIT PELAYANAN				95,16	A (Sangat Baik)

LAMPIRAN 2.

**PENGLOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

: BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
: JL. KAYUAMBON NO. 82 LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
: Telepon/Fax 022- 2786234 / 022 – 2789783

SEMESTER I, 2019

No. Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	3	3
7	3	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	3	4	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	3	3
33	4	3	4	4	3	4	3	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4

37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	3	3	4
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	4	4	4	3	3	4	4	4	3
56	3	4	3	4	4	3	4	4	4
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	3	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	3	3	3
68	3	4	4	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	3	3	4	3	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	3	3	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	4	3	4	3	4
79	4	4	4	4	3	4	3	4	3
80	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81	4	4	3	4	3	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	3	4	3	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	3	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4

87	4	4	3	3	3	3	4	3	4
88	3	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	3	4	3
92	4	4	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	4	4	3	3	4
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	3	3	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	3	3	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4	3	4
103	4	4	4	4	3	4	3	4	3
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	3	4
106	3	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	3
108	4	4	3	4	4	3	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	3	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	3	3	4	4	3
112	3	4	4	4	4	4	4	3	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	4	3	4	4	4
115	4	3	4	3	3	4	4	3	3
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4
117	4	3	4	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	3	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	4	3	4	4	3	4	3	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	3	4	3	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	3	4	4	4
127	4	3	4	3	3	4	3	3	3
128	4	4	4	4	4	3	4	4	4
129	4	3	3	4	3	4	4	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	3	3	4	4	4	4	3
132	4	4	4	4	4	3	4	4	4
133	4	3	4	4	3	4	3	3	4
134	3	4	3	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	3	3	3	4	4	4
136	4	3	4	3	4	4	3	4	4

137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	3	3	4	4	3	4	4	4
139	4	4	4	3	4	4	4	3	3
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	4	4	3	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	4	3	4	3	4	4	4
145	3	4	4	4	4	4	4	3	3
146	4	4	3	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	3	4	4	3
148	3	3	4	4	4	4	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	3	4	3	4
151	3	4	4	3	3	4	3	4	3
152	3	4	4	4	4	4	3	4	4
153	4	4	4	4	3	3	4	3	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	3	4	4	4	4	4	3	4	4
156	4	4	4	4	4	3	4	4	4
157	3	4	4	4	4	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	4	4	3	4	4	4	3
160	4	3	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4
162	4	3	4	4	3	4	3	4	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	3	3	3	4	3	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	3	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	4	3	4	4	4
168	4	3	4	3	3	4	3	3	3
169	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	4	3	3	4	3	4	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	3	4	4	4	4	3
173	4	4	4	4	4	3	4	4	4
174	4	3	4	4	3	4	3	3	4
175	3	4	3	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	4	3	4	4	4	4	4	3
178	3	3	3	4	4	4	4	4	4
179	3	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4

187	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per unsur	821	840	843	840	838	836	839	840	840	
NRR per unsur	3,73	3,82	3,83	3,82	3,81	3,80	3,81	3,82	3,82	3,81
NRR tertimbang per unsur	0,414	0,424	0,425	0,424	0,423	0,422	0,423	0,424	0,424	3,81
IKM Unit Pelayanan										95,16

Keterangan :

- U1 s.d. U9 =Unsur - unsur pelayanan
- NRR =Nilai rata-rata
- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) =Jml NRR IKM tertimbang
- **) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	95,16
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : **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	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,82
U3	Waktu Pelayanan	3,83
U4	Biaya/Tarif	3,82
U5	Produk Layanan	3,81
U6	Kompetensi Pelaksana	3,80
U7	Perilaku Pelaksana	3,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,82
U9	Sarana dan Prasarana	3,82