



LAPORAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2022



KEMENTERIAN PERTANIAN

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN

BBPKH Cinagara

BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN



Quality
ISO 9001

SAI GLOBAL

KATA PENGANTAR

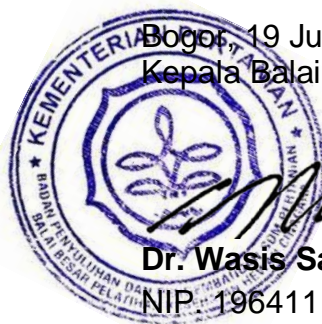
Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho Nya laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Tahun 2022 semester I dapat diselesaikan.

Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang nilai indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh BBPKH serta sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei IKM Semester I Tahun 2022 telah dilaksanakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (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. Survei IKM di BBPKH Tahun 2022 Semester I ini dilakukan kepada responden pengguna layanan BBPKH.

Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang optimal dan akuntabilitas kinerja yang lebih baik.

Bogor, 19 Juli 2022
Kepala Balai,



Dr. Wasis Sarjono, S.Pt.M.Si
NIP. 19641113 198802 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat	2
D. Pengertian	3
II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN UKPP ..	5
A. Unsur Pelayanan	5
B. Data Populasi	6
C. Responden	7
D. Nilai Persepsi	7
III. ANALISIS DATA	9
A. Data Responden	9
B. Hasil Pengukuran	11
IV. PENUTUP	16
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	16
C. Rencana Tindak Lanjut	17

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Populasi	6
Tabel 2. Nilai Persepsi	8
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden	9
Tabel 4. Usia Responden	9
Tabel 5. Pendidikan Responden	10
Tabel 6. Pekerjaan Responden	10
Tabel 7. Nilai Interval	11
Tabel 8. Mutu Pelayanan	12

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1. Nilai Interval Konversi IKM	12

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan table1 Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Meteri tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan table1 dan Undang-Undang Nomor : 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78 / Permentan / OT.140 / 8 / 2013 tanggal 12 Agustus 2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor.

Pedoman kegiatan pengukuran survey indek kepuasan masyarakat mengacu kepada Peraturan Meteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, unsur penting yang mencakup berbagai 1able1 layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 (Sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan di Kementerian Pertanian.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM yang diperoleh merupakan bahan penilaian terhadap unsur – unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong peningkatan pelayanan di BBPKH Cinagara Bogor.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi Pelayanan Publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (peserta Pelatihan) 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.

2. Tujuan

Tujuan dari Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik (UKPP) secara berkala sebagai bahan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode kuesioner yang berupa pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada responden.

2. Manfaat

Manfaat dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Pengertian

Untuk menyamakan persepsi dan menghindari penafsiran yang berbeda-beda terhadap istilah yang dipaparkan dalam laporan ini, maka perlu diuraikan secara singkat tentang pengertian dan beberapa istilah yang ada dalam tulisan ini :

- a. **Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat 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.
- b. 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.

- c. 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.
- d. 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.
- e. Unit Kerja Eselon I adalah Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
- f. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. 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.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

A. Unsur Pelayanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi 1. Persyaratan. 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. 3. Waktu Penyelesaian. 4. Biaya atau Tarif. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 9. Prasarana dan Sarana.

Pedoman umum pengukuran indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah sesuai Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019, mencakup 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat 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 layanan publik.
4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff 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 layanan 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 memberi pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Data Populasi

Data populasi pengguna layanan BBPKH dari bulan 01 Januari s.d 30 Juni 2022 sebanyak 183 orang, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Data Populasi

No.	Uraian	Jumlah Peserta
1.	TOT Juru Sembelih Halal	10
2.	Pelatihan Teknis Pengendalian Penyakit Hewan Menular Bagi Petugas	8
3.	Pelatihan Juru Sembelih Halal	31
4.	Pelatihan Pengolaha Hasil Peternakan	29
6.	Pelatihan Dasar Fungsional Paramedik	30
7.	Pelatihan Keamana Produk Hewan Bagi Pengawas Asisten Kesmavet	30
8	Pelatihan TOT Juru Sembelih Halal	45
JUMLAH		183

C. Responden

Responden yang terlibat dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara random dari semua pengunjung Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Jumlah responden yang merespon/mengisi IKM online dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebanyak 183 orang pada periode bulan 01 Januari s.d 30 Juni 2022.

D. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 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 unit pelayanan tersebut, digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,011) dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times 25$$

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan dilihat pada table 2. Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai 4.

Tabel. 2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

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.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

Data yang diperoleh hasil dari pengisian peserta pelatihan melalui link IKM Pertanian yang telah disediakan dan melalui google form. Proses dan analisa data sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Kementerian Pertanian, sehingga terstandarisasi secara nasional.

A. Data Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang Indeks Kepuasan Masyarakat tersaji pada tabel berikut.

No	Uraian	Jumlah	%
1	Laki –Laki	104	56,83
2	Perempuan	79	43,17
JUMLAH		183	100,00

Tabel.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

2. Usia.

Usia responden yang memberi respon pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat tersaji pada tabel berikut.

No	Uraian	Jumlah	%
1	Kurang dari 21 Tahun	3	01,64
2	21 – 30 Tahun	66	36,07
3	31 – 40 Tahun	53	28,96
4	41 – 50 Tahun	51	27,87
5	Lebih dari 50 Tahun	10	05,46
JUMLAH		183	100,00

Tabel. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.

3. Pendidikan

Responden memiliki latar belakang pendidikan yang beragam seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini.

No	Uraian	Jumlah	%
1	SLTP	13	07,10
2	SLTA	47	25,68
3	D1 – D4	64	34,97
4	S1	53	28,96
5	S2	5	02,73
JUMLAH		183	100,00

Tabel.5. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

4. Pekerjaan

Latar Belakang pekerjaan responden sangat beragam, seperti pada tabel di bawah ini.

No	Uraian	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	108	17,58
2	Pegawai Swasta	11	12,09
3	Wiraswasta/Usahawan	39	42,86
4	Pelajar/Mahasiswa	3	03,30
5	Lainnya	22	24,18
JUMLAH		183	100,00

Tabel 6.Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.

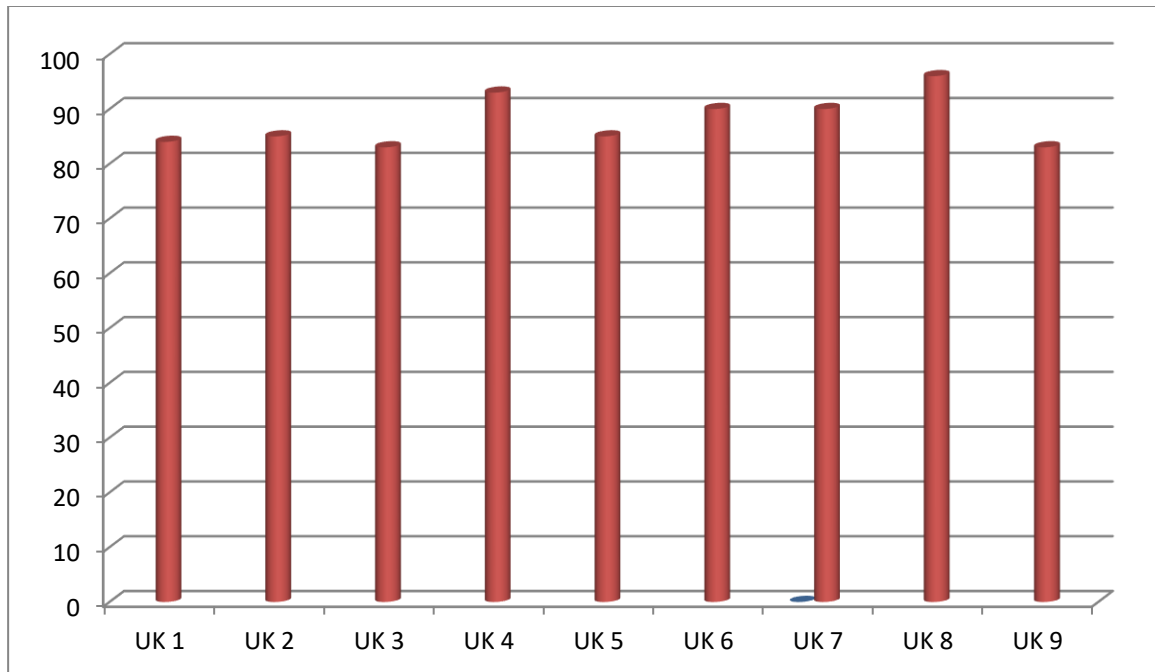
B. Hasil Pengukuran

Hasil pengolahan data terhadap 9 unsur pelayanan yang dinilai di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor periode 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2022, nilai rata – rata per unsur pelayanan , mutu pelayanan dapat dilihat pada table berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai rataan
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42
3.	Waktu Pelayanan	3,34
4.	Biaya atau Tarif	3,73
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,43
6.	Kompetensi Pelaksana	3,63
7.	Perilaku Pelaksana	3,62
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87
9.	Prasarana dan Sarana	3,34

Tabel 7. Nilai Interval IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

Hasil analisis data nilai interval IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada sejumlah 183 orang responden dalam pengukuran IKM menunjukkan nilai rata-rata tertimbang untuk Semester I sebesar **3.53**. Selanjutnya interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan konversi nilai rata-rata tersebut dan diperoleh nilai IKM unit / unsur pelayanan BBPKH Cinagara Bogor.



Grafik 1. Nilai Interval Konversi IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	84,97	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85,52	Baik
3.	Waktu Pelayanan	83,61	Baik
4.	Biaya atau Tarif	93,31	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	85,79	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	90,71	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	90,44	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,72	Sangat Baik
9.	Prasarana dan Sarana	83,61	Baik

Tabel 8. Mutu Pelayanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor .

Berdasarkan tabel diatas nilai rata – rata mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor pada Semester I sebesar **87,36** dengan kategori **B (Baik)**.

1. Persyaratan

Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,40** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,42** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori baik.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan public. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,34** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

4. Biaya atau Tarif

Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan

dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,73** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup biaya atau tarif berada pada kategori baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,43** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,63** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,62** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,87** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

9. Prasarana dan Saran

Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan public. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,34** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup prasarana dan sarana berada pada kategori baik.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh 9 unsur pelayanan maka diperoleh kesimpulan, rekomendasi dan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Dimana hasil analisa kuisioner yang diberikan oleh stakeholders, kualitas pelayanan dengan nilai IKM besar **88,29**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diterima oleh Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan termasuk kategori **Baik**.
2. Waktu penyelesaian serta Prasarana dan sarana adalah unsur pelayanan yang memiliki nilai rata – rata per unsur terendah sebesar 3,34 , perlu mendapatkan prioritas peningkatan pelayanan selanjutnya. Unsur pelayanan tertinggi 3,87 adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
3. Hasil survei IKM selanjutnya diharapkan dapat memberikan referensi kepada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan terus melakukan perbaikan – perbaikan disegala sektor.

B. Rekomendasi

1. Untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka diperlukan komitmen yang kuat oleh pengambil keputusan , pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas.
2. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai aturan serta menerapkan 3S (Senyum, Salam , Sapa) untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Balai.

3. Perbaikan prasarana dan sarana diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan menambah prasarana dan sarana untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dilingkungan unit pelayanan.
4. Memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

C. Rencana Tindak Lanjut

1. Melakukan sosialisasi pentingnya pelayanan publik kepada seluruh pegawai dalam upaya mendukung pelayanan publik yang prima.
2. Meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan *study* banding ke Instansi lain dalam meningkatkan pelayanan publik.

LAMP IRAN

19	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Panca Sugara	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	4	3
22	Sutarsin	50	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	4	4
23	GAMAL ABDEL NASSER	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
24	GAMAL ABDEL NASSER	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	Sutarsin	50	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4
26	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Zaenal abidin	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Sutarsin	50	Laki-laki	SLTP	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	Yudi Mulyadi	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	4	4	3	4	4	3	2
31	Zaenal abidin	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Fajar Sampurna Kurniawan	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	4	3
34	Fauzi Fahmi	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	NASIM	60	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	Khoerudin	40	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usah awan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	Indra Setyo.W	50	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
38	Taufik fajri	30	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usah awan	3	4	4	4	4	4	4	4	4

39	Zakky Irawan Dwi Anggoro	30	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	Desdy Rizky Cahya	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	3
41	Dadang Rahmat	50	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	Ajid	50	Laki-laki	SLTP	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Muhamad Ramli	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	3	4
44	Hilal makmuri	30	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	4	3	4	4
45	Zaenal abidin	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	Fauzi fahmi	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
47	Muhammad Syahrul Fuady	60	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	WINARKO HERI SETIONO	50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	Handoko hary suharso	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	3
50	Taufik Nur Hidayat	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	3
51	Muhammad Rafli	20	Laki-laki	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4
52	Wahyu Subagio Saputro	30	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	Muhammad Arif Darmawan	30	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	4	4
54	Udin wahyudin	50	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
55	Heru Subagyo	60	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	3
56	Ahmad Yusuf	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3

57	Aditya PH	40	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	4	3
58	Rojak Nurhadi	30	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	3
59	Drh Budi Pramono	50	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	Achmad Widodo	40	Laki-laki	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	nur huda waskitha yoga	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	4	4	4	3
62	Ahmad Yusuf	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	4	3
63	Muhammad farid akram	30	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Diah Kartika	40	Perempuan	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	Jumali	40	Laki-laki	S1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	Pramita Nindya Saraswati	30	Perempuan	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3
67	Fatah Ansori	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	4	3
68	Totok hartono	40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	MUNGGUH BIMO PRASETYO	30	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	3
70	drh. Eniza Rukisti	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	3	3	4
71	Sulaiman, A.Md	30	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	drh. Nadia Kamila	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	drh. Grace Tabitha Tinggi Olihta	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	3	3	3	3
74	drh. Djoko Sutikno	20	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	drh. Himatul Qutsiyah	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	4	4	3	4

76	drh. Agung Juli Harsono	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	3	4	4	3
77	drh. Tri Y. Eriadi, M.Si	40	Laki - Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	4	4	4
78	Muliono, A.Md	40	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	4	4	4
79	drh. Fitri Patmawati, MM	40	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	drh. I.G.N Agung Paramarta, MHKes	50	Laki - Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	3	3	3	2
81	Asep Hernawan	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	drh. Setyarso	30	Laki - Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
83	drh. I Komang Tresna Arbawa Manik, SH	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	4	3	3
84	drh. FDH. Priyono T. Widyatmoko, SH	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	drh. Irene Aju Anggraeni	20	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	4	3	3
86	drh. Tri Rina Noviyanti	20	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	4	4	3
87	drh. Rahayu Widianingsih	20	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
88	drh. Dwi Walid Retnawati	20	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	3
89	drh. Wisnu Jaka Dewa	20	Laki - Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	3	4
90	drh. Budina Eka Prasetya	20	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	4	3	3	3	2	2
91	Zoel Hambali	20	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3
92	drh. Fajar Kawitan	30	Laki -	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	4

			Laki											
93	drh. Adi Purnomo	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	Fazar Ismail, A.Md.	40	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
95	Hermawan Hidayat	50	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
96	Tasmaya	30	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Edo Yuwanda, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	Jarul Alam, S.ST.	40	Laki-Laki	D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Wahyu Tri Mainamto, A.Md.	50	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	Mahilda Yusuf, A.Md.	50	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	4	3	2
101	Hasniah Achmad, A.Md.	40	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	Tiara Chindri Anggun, A.Md.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Dea Astrina Harefa, A.Md.Vet	40	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3
104	Utami Susilowati, A.Md.	40	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	4
105	Lestiana Amoro, A.Md. Vet.	60	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
106	Moh. Amir Biqi, A.Md.	50	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	Ropian Jauhari	50	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	4
108	Raden Muhammad Reza Hisan,A.Md.	40	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
109	Dwi Riyanto Wibowo, A.Md.	20	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3
110	Reza Setiawan, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	3
111	Andreas Yudha Tribroto, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3

112	Pangestuti Rahayuningsih, A.Md.	50	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Arina Fadhila, A.Md.	60	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	4	3	3
114	Ayu Fitriani, A.Md.	30	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3
115	Niyatri, A.Md.	40	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	Derra Apriliyani, A.Md.	30	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	Irma Nurlayasari, A.Md.	50	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	Antonius Cahyo Bagaskoro, A.Md.Vet.	40	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	Heni Dwi Untari, S.Pt.	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
120	Muhamad Romdhoni, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	3
121	Jonny Rismaweli Purba	30	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	3	4	4
122	Rahmat Aqil Azyzy	30	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	Chesaria Dinda Permatasari, A.Md	30	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	4	4	4
124	Mochamad Nandan Iskandar, A.Md	40	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
125	Yayi Sumiyati, A.Md	30	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	Dhimas Puspitasary, S.Pt	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	4	4	4
127	Indah Setiyaningsih, A.Md	40	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	Suci Laksmiarsi	60	Perempu	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3

			an											
129	Supiyan	50	Perempu an	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	4
130	drh. Dewi Indriana	50	Perempu an	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
131	drh. Atika Fadhilah	40	Perempu an	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
132	Eneng Sumartini, S.Pt,.M.IL	20	Perempu an	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	Halita Purnamasari	30	Perempu an	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	Mas Iyul Afriadi, A.Md	30	Laki - Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
135	Iip Saepul Bachri, SP	50	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Iqin Zaeny Mansur, S.Pt	60	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	drh. Muhammad Arfiansyah Listyawan	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Muhaeminah	40	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	3
139	Emah Suhaemah, S.TP	30	Perempu an	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	4	4	4
140	Dodi Gunawan	50	Laki - Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
141	Endang Didi	40	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	Nurul Hanifah Rachhim, S.Pt	40	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	3
143	Yeyen Sri Wahyuni, A.Md	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Hery Rozana, SP	30	Laki - Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3
145	Nonisa Merdina,	30	Perempu	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	3

[illegible]

165	Lestiana Amoro, A.Md. Vet.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	3
166	Moh. Amir Biqi, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Ropian Jauhari	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	4	4	4	3
168	Raden Muhammad Reza Hisan,A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	3
169	Dwi Riyanto Wibowo, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	Reza Setiawan, A.Md.	40	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	Andreas Yudha Tribroto, A.Md.	40	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	3	3
172	Pangestuti Rahayuningsih, A.Md.	40	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	3	4	3
173	Arina Fadhila, A.Md.	50	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	4	3
174	Ayu Fitriani, A.Md.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
175	Niyatri, A.Md.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	3
176	Derra Apriliyani, A.Md.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	3	4	3
177	Irma Nurlayasari, A.Md.	30	Perempu an	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	3
178	Antonius Cahyo Bagaskoro, A.Md.Vet.	20	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4
179	Heni Dwi Untari, S.Pt.	30	Perempu an	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	Muhamad Romdhoni, A.Md.	30	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3
181	Jonny Rismaweli Purba	30	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3

182	Rahmat Aqil Azyzy	30	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Chesaria Dinda Permatasari, A.Md	40	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						622	626	612	683	628	664	662	708	612
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,40	3,42	3,34	3,73	3,43	3,63	3,62	3,87	3,34
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,3776	0,3800	0,3715	0,4146	0,3812	0,4031	0,4019	0,429	0,37
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						19	47	48	52	61	17	03	83	154
Mutu Pelayanan						88,29	3,53							8
						B	Baik							