



LAPORAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER II TAHUN 2021



KEMENTERIAN PERTANIAN

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN

BBPKH Cinagara

BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN



Quality
ISO 9001

SAI GLOBAL

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Laporan Hasil Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun Anggaran 2021 dapat disusun dan selesai pada waktunya. Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah bekerjasama dan membantu kegiatan ini, sehingga pelaksanaan dan pembuatan laporan Hasil Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun Anggaran 2021 dapat selesai sebagaimana yang diharapkan.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan semua pihak untuk membantu perkembangan BBPKH Cinagara Bogor untuk menuju ke arah yang lebih baik.

Bogor, 20 November 2021
Plt. Kepala Balai,



Dr. Ir. Leli Nuryati, M.Sc.
NIP. 19680225 199303 2 002

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	 6
A. Unsur Pelayanan	6
B. Data Populasi pelatihan	7
C. Responden	8
D. Nilai Persepsi	8
 III. ANALISIS DATA	 10
A. Data Responden	10
B.. Hasil Pengukuran	12
 IV. RENCANA TINDAK LANJUT	 17
 V. PENUTUP.....	 18
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Populasi	7
Tabel 2. Nilai Persepsi	9
Tabel 3. Persepsi Interval.....	12
Tabel 4. Interval Konversi	13

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1. Jenis Kelamin	11
Grafik 2. Usia	11
Grafik 3. Pendidikan	12
Grafik 4. Pekerjaan	12
Grafik 5. Nilai Interval	14

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik 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 Indeks 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 indeks kepuasan masyarakat mengacu kepada Peraturan Menteri 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 sektor 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 menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

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 aparaturnya 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 Juli s.d 18 November 2021 sebanyak 418 orang, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Data Populasi.

No.	Uraian	Jumlah Peserta
1.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan IX (Pengelolaan Reproduksi)	30
2.	Pelatihan Bagi Aparatur Angkatan V (Pengelolaan Reproduksi)	30
3.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan X (Agribisnis Peternakan)	30
4.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan XI (Pengelolaan Pakan Ternak)	30
5.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan XII (Pengelolaan Pakan Ternak)	30
6.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan XXX (Juru Sembelih Halal)	30
7.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan XXXI (Juru Sembelih Halal)	30
8.	Pelatihan Teknis Peternakan Bagi Non Aparatur Angkatan XXXIII (Pencegahan dan pengendalian Rabies)	30
9.	Pelatihan Bagi Aparatur Angkatan XIX (Agribisnis Peternakan)	30

No.	Uraian	Jumlah Peserta
10.	Pelatihan Fungsional Paramedik Veteriner	30
11.	Pelatihan Fungsional Medik Veteriner	30
12.	Recognition Corrent Competency (RCC) Asesor	24
13.	Pelatihan Tematik bagi Non Aparatur Angkatan I (Agibisnis Peternakan)	30
14.	Pelatihan Tematik bagi Non Aparatur Angkatan II (Agibisnis Peternakan)	30
Jumlah		414

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 408 orang pada periode bulan 01 Juli s.d 18 November 2021. Data responden terlihat pada lampiran .

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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan tersebut, digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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 3. 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.

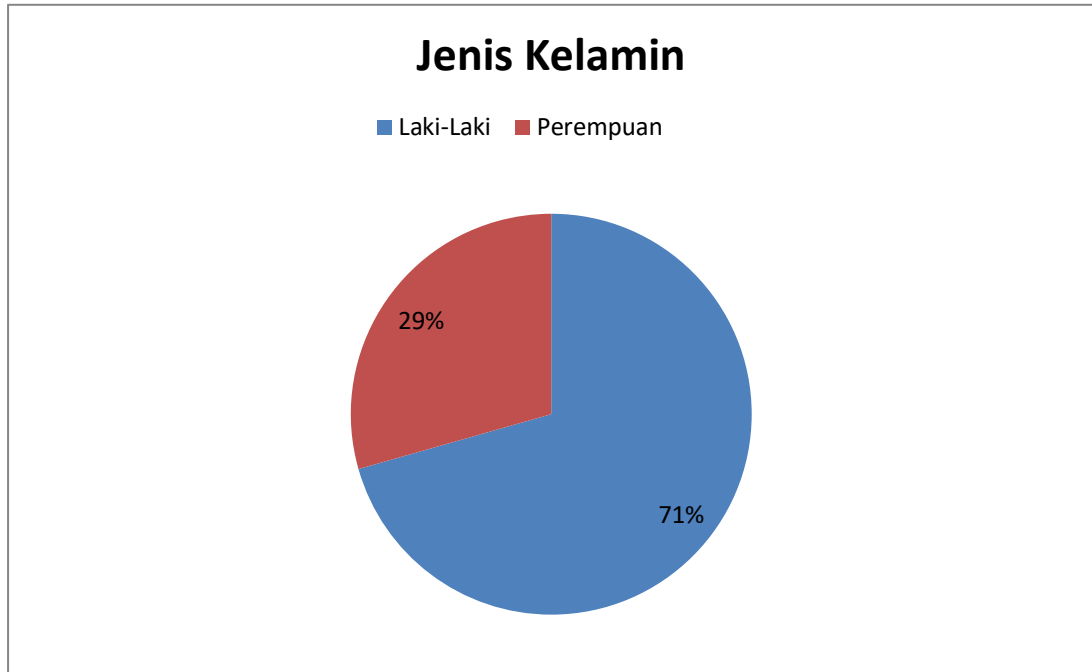
Tabel. 2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

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

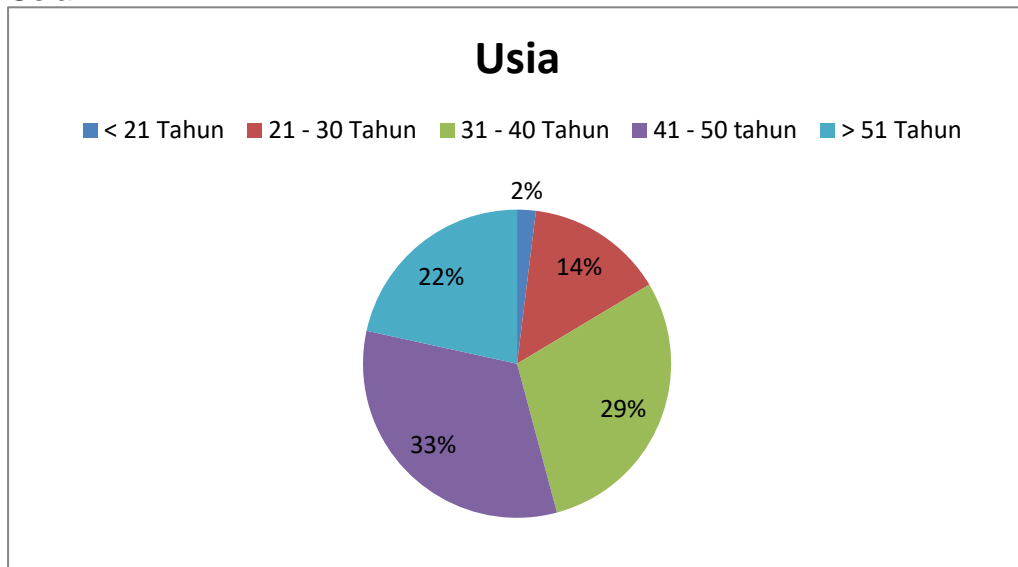
A. Data Responden (grafik belum)

1. Jenis Kelamin



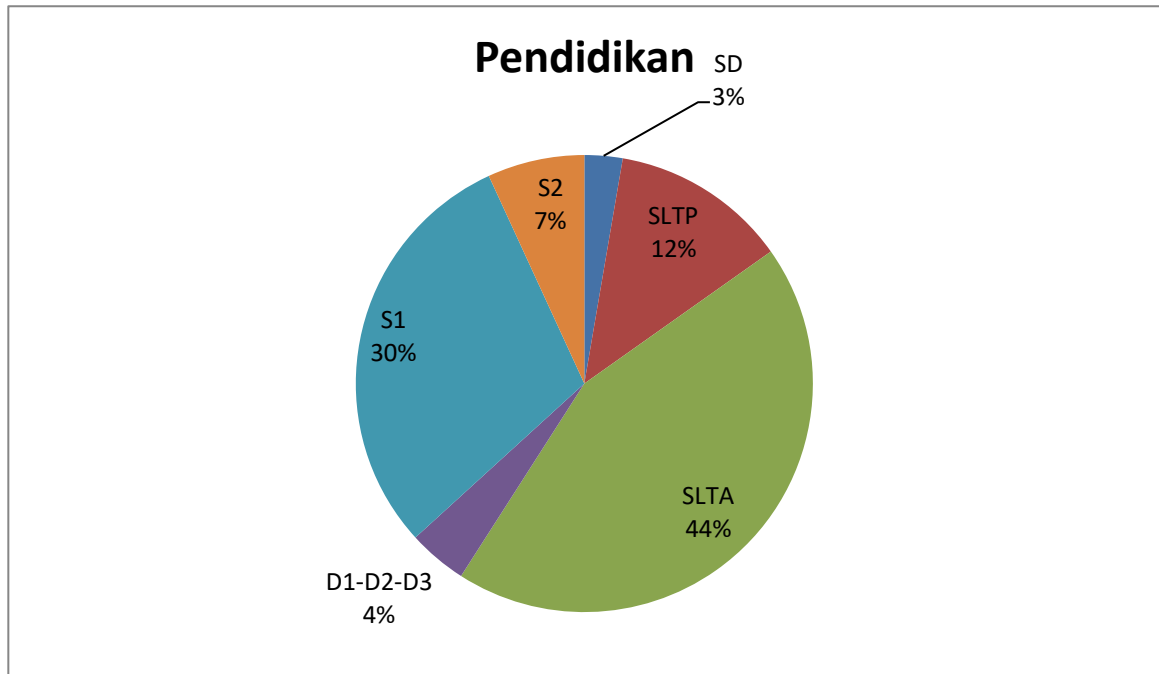
Grafik.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

2. Usia.



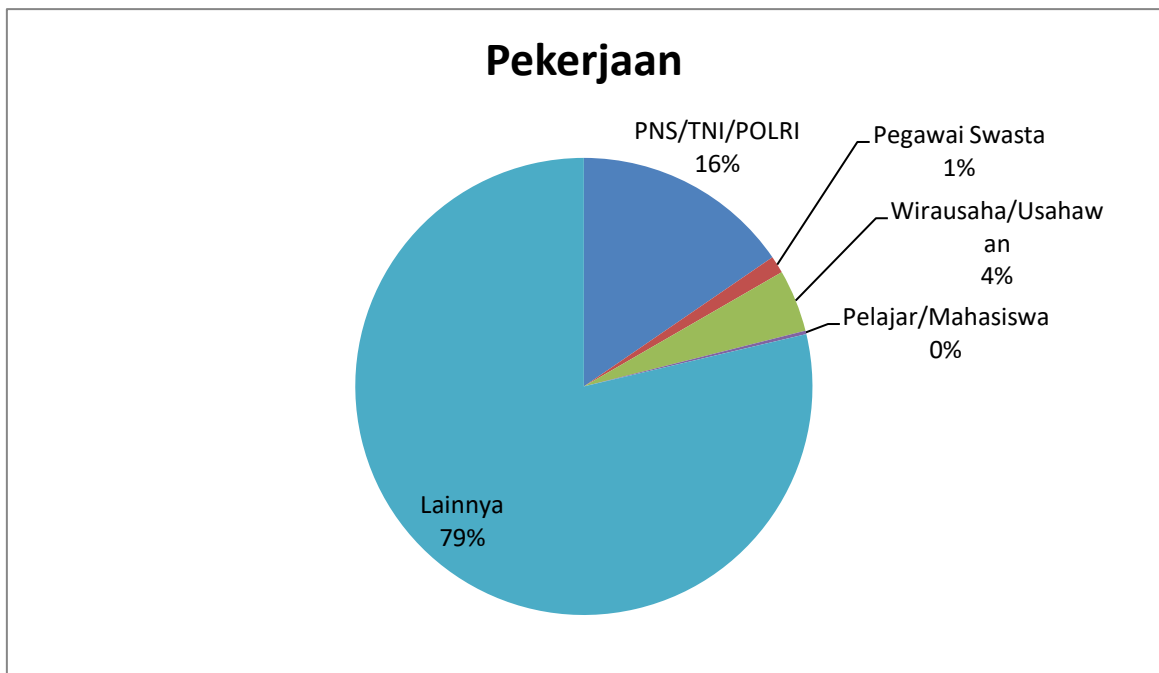
Grafik.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.

3. Pendidikan



Grafik.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

4. Pekerjaan



Grafik.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

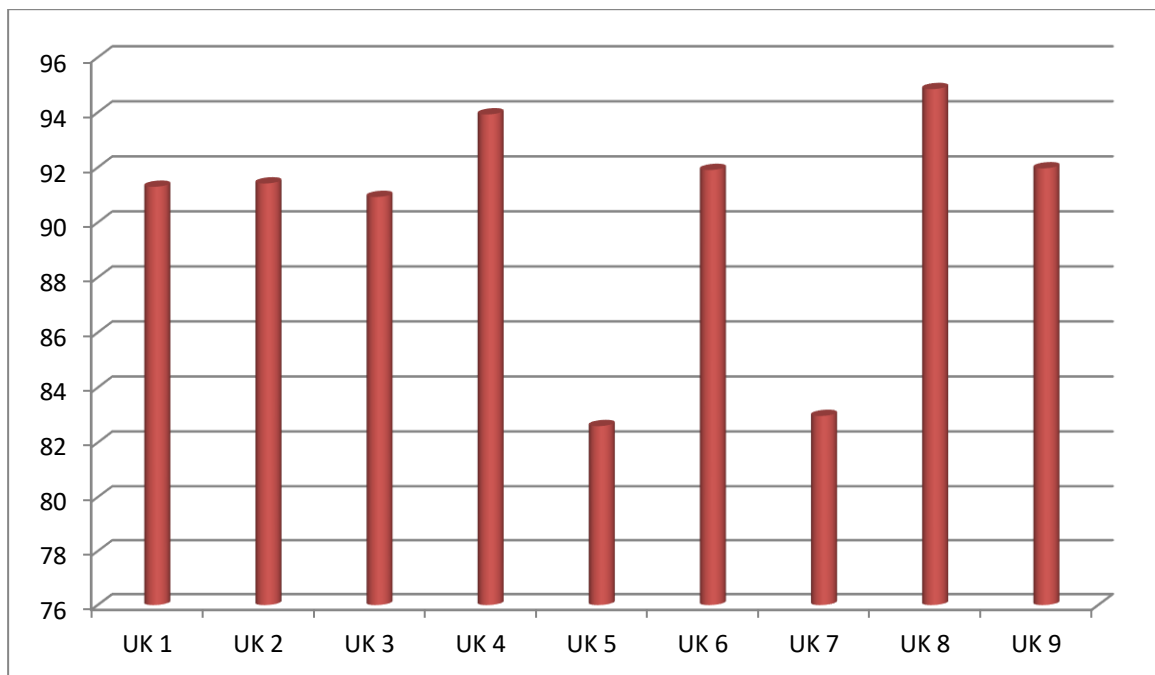
B. Hasil Pengukuran

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 2021, nilai rata – rata per unsur pelayanan , mutu pelayanan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3. Nilai Interval IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

No	Unsur Pelayanan	Nilai rataan
1.	Persyaratan	3,65
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,66
3.	Waktu Pelayanan	3,64
4.	Biaya atau Tarif	3,76
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,30
6.	Kompetensi Pelaksana	3,68
7.	Perilaku Pelaksana	3,32
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79
9.	Prasarana dan Sarana	3,68
Rata - rata		3,61

Hasil analisis data nilai interval IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada sejumlah 408 orang responden dalam pengukuran IKM menunjukkan nilai rata-rata tertimbang untuk Semester II sebesar **3.61** terjadi peningkatan dibandingkan dengan Semester I sebesar **3,48**. Selanjutnya interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan konversi nilai rata-rata tersebut dan diperoleh nilai IKM unit / unsur pelayanan BBPKH Cinagara Bogor.



Grafik 4. Nilai Interval Konversi IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	91,30	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,42	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	90,93	Sangat Baik
4.	Biaya atau Tarif	93,93	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	82,60	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	91,91	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	82,97	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,85	Sangat Baik
9.	Prasarana dan Sarana	91,97	Sangat Baik
Rata - rata		90,20	Sangat Baik

Tabel. 4. 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 II sebesar **90,20** dengan kategori **A (Sangat Baik)**.

Jika dilihat hasil capaian Nilai IKM Unit Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan tahun 2021 periode 01 Januari 2021 samapai dengan 18 November 2021 sebesar **88,11 (3,52)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diterima oleh Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan termasuk katagori **B (Baik)**.

Untuk pencapaian per unsur pada semester II, seperti dibawah ini :

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 **3,65** berapada pada interval 3,532 – 4,000 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup persyaratan berada pada kategori A.

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 **3,66** berapada pada interval 3,532 – 4,000 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori A.

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 **3,64** berapada pada interval 3,532 – 4,000 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup waktu pelayanan berada pada kategori A.

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 **3,78** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup biaya atau tarif berada pada kategori A.

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 **3,30** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori B.

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 **3,68** berapada pada interval 3,532 – 4,000 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori A.

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 **3,32** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori B.

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 **3,79** 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 A.

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 **3,68** berapada pada interval 3,532 – 4,000 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup prasarana dan sarana berada pada kategor A.

Jika dilihat hasil analisis data nilai interval IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada Semester II nilai rata-rata mutu pelayanan terendah yaitu pada Unsur 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan nilai rata-rata **3,30** atau nilai layanan **82,30** dengan kategori **B (Baik)**. Serta unsur 7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan dengan nilai rata – rata **3,32** atau nilai layanan **82,97** kategori **B (Baik)**. Hal ini terjadi karena sebagian besar pelaksanaan pelatihan dilakukan di luar balai sehingga hasil layanan yang diberikan tidak dapat dilakukan secara maksimal.

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan BBPKH Cinagara – Bogor pada periode bulan 01 Juli sampai dengan bulan 18 November 2021, telah memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan prima terhadap *stakeholder* pengguna layanan.

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor tetap berusaha meningkatkan hasil yang diperoleh saat ini dan tetap melakukan perbaikan terhadap prosedur pelayanan dan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia sesuai dengan saran dan masukan yang diterima dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dengan Dinas/*Stakeholder* terkait dalam persiapan pelaksanaan pelatihan diluar BBPKH Cinagara.
2. Melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Perilaku Pelaksana di BBPKH Cinagara lebih meningkat dengan *Inhouse Training* terhadap petugas pelaksana agar meningkat pengetahuan, keterampilan dan sikap.
3. Melakukan evaluasi terhadap hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan sebagai bahan pertimbangan pelaksanaan pelatihan berikutnya.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh 9 unsur pelayanan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada unit Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan semester 2 periode 01 Juli 2021 samapai dengan 18 November 2021 sebesar **90,20**. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan masyarakat yang diterima oleh Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan termasuk katagori **A (Sangat Baik)**.
2. Capaian Nilai IKM Unit Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan tahun 2021 periode 01 Januari 2021 samapai dengan 18 November 2021 sebesar **88,11 (3,52)**. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan masyarakat yang diterima oleh Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan termasuk katagori **B (Baik)**.
3. BBPKH Cinagara – Bogor secara berkesinambungan berusaha meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan sesuai dengan komitmen reformasi pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik.

LAMP IRAN

Survey Kepuasan Masyarakat

No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Wasniti	40	P	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	LAna Fransiska Hutaeruk	40	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	Lesti Simanungkalit	50	P	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	MARUBA SITANGGANG	40	L	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	Hufman tampubolon	40	L	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	2
6	Udeman Hustasdit	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	Udeman Hustasdit	50	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	Arifin Sihombing	50	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	Sulastarida sinaga	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	3	4	4	4	4
10	Agus Budiman Siregar	50	L	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	Ali Kasim Siregar	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
12	Bambang Purwanto Sigit	40	L	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	Dedy Utama	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	3	4	4	4	3
14	Desenni Silalahi	30	P	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	3
15	Dohari Paruntungan Sinaga	60	L	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	Vebri Suranta Saragih	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	3	3	4
17	Ganda Sidabalok	50	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	3	4	3	4	4	3
18	Habibuddin Pohan	60	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	4	4
19	Humala Timbul Manik	60	L	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	3	3	4	4
20	Jico Sigi	40	L	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	3	4
21	Jomasdin Purba	60	L	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	4

22	Jon Margomgom Sitorus	50	L	S1	Lainnya	4	3	3	3	4	4	3	4	4
23	Junnedi Johannes Lingga	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	4	3
24	Karo Angelina Lingga	30	P	S1	Lainnya	3	4	3	3	4	3	3	3	4
25	Khairul Ade Hasibuan	40	L	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	Marline Tambunan	50	P	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	Muliadi Simanjuntak	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3
28	Paskah Irawati Br Butar-butur	40	P	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	4	3	4	4
29	Pengarapen Peranginangin	60	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	4	4
30	Ratna Sahara	50	P	S2 Keatas	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	Ronal E. Manik	50	L	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
32	Rudi Wijaya	50	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	4	3	3	4	3
33	Ruth Adeleide Sormin	50	P	S2 Keatas	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	4	3
34	Suherdi	40	L	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	Sumual Sipayung	40	L	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	Supianto	60	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	4
37	Yesi Veronica Sitepu	40	P	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	4
38	Yunita Sari Ginting	40	P	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	3
39	Agus Sardi Agus Sardi	40	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	3	3	4	4	4	3
40	Andi Prayeto	40	L	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	3	4
41	Anton Silalahi	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3
42	Anugrah Ivani Pohan Anugrah Ivani Pohan	30	L	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	3	4	3	4
43	Bounty Eminenton Saragih	30	L	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	4
44	Eko Pebrianto	30	L	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4
45	Faisal Ardiansyah	30	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	Guan Chandra Silalahi	30	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	4
47	Hermawan Saragih	30	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4

48	Irwansyah	40	L	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	4	3
49	Mathorin Zammillunni	40	L	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	4	3
50	Mujio Sahpu Saragih	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	3	4	3	3	3	4
51	Otanta Surbakti	40	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	3	3	3	4	4	4	4	4
52	Rado Hardy Saragih	40	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	3	4	4
53	Richard Stefen	20	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	3	4	4	2	4	4
54	Ridho Sahardi Berutu	20	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	3	4
55	Rifi Hamdani Damanik	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	4	4	4	4	3
56	Rika Yudianto	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	Rizki Darmawan S	20	L	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	3	4	3	4	3
58	Rudi Saputra Rudi Saputra	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
59	Sabaruddin Sinaga	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	4	4	4
60	Subuhyanto Nainggolan	40	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3
61	Susandi Susandi	40	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	3	4
62	Sutikno	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	3	4
63	Syahputra	30	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	4
64	Thoriq Wicaksono	40	L	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	3	4
65	Tumpratno	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	3	4
66	Udeng Saragih	60	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	3	3	4
67	Yutnanto	30	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	Zulkarnain Simanjuntak	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	4
69	Marto Alfonso Sitohang	40	L	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	3	3	3
70	Karlos Menanti Sinurat	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	3	3
71	Hotmaria Simarmata	60	P	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	3	4
72	Pinondang Hutapea	60	L	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	3	3	4	3	4
73	Tomi Simanjuntak	60	L	SLTP	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	4	3
74	Poller Sitorus	60	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	3

75	Derliana Bako	50	P	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	3	4
76	Robert Simamora	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	3
77	Edison Lingga	50	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	4	3	4
78	Ellys Saragi	50	P	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	3
79	Hotman Sihotang	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	4	4
80	Dorma Mastalina S Simanjuntak	50	P	S1	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	3	4
81	Bunga Nainggolan	50	P	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	3	4
82	Marsaor Manullang	40	L	SD Kebawah	Lainnya	3	4	4	4	4	3	3	4	3
83	Sorta Sitorus	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	4	3	4	3	4
84	Jimmi Narto Hutabarat	50	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	Nelly Purba	50	P	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	4
86	Nuraisah Banurea	50	P	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	3	4
87	Misralani Hasibuan	50	P	SD Kebawah	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	4	4
88	Sehat Saragih	40	L	SLTP	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	3	4
89	Masnur Kudadiri	50	P	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	Riduan Berutu	50	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	4	4
91	Marko Teguh Berutu	20	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	3	3
92	Toba Simbolon	40	L	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
93	Manumpan Purba	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	4
94	Hotman Marojahan Purba	50	L	SLTP	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
95	Johanna Mei Ekawaty	40	P	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4
96	Asri Veronica Binventy	30	P	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	3	4
97	Canra Sinambela	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	4
98	Sennang Manik	50	P	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4
99	Helga Rebeka Napitupulu, S. Pt	50	P	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4
100	Perdinandus Lumbangaol	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4

101	Helga Rebeka Napitupulu, S. Pt	50	P	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
102	Perdinandus Lumbangaol	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	4
103	Saurma Sitorus	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4
104	Sartika Eka Susanti Bancin	30	P	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4
105	Roy Fitra Sembiring Meliala, A. Md	30	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3
106	Sonta Siburian	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4
107	Elfrida Sigiro, S.Pt	50	P	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	3
108	Rotua Sitanggang, S.Pt	50	P	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	3	4	3	4
109	Juni E Sembiring, S.Pt	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	3	4	4
110	Parlin Henri Maruli Tua Banjarnahor	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
111	Epa Riana Br Padang	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	Hubertus Damanik	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	4	4	3
113	Charnalpal Enrico Damanik	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	4
114	Roi Martinus Tumanggor	40	L	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	4
115	Rohlita Tumanggor, S.P	60	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	4
116	Ebitson Sihombing	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
117	Gom Gom Harianja, SP	30	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
118	Rusimco Purba	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
119	Swandy Habeahan, SP	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
120	Victor E Saragih	60	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
121	Charles Thamrin Capah	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
122	Tohom Simanjuntak	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
123	Suka Edah Angkat, SP	40	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
124	Bonar L.H Sianturi	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	Richard Sinambela	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
126	Erna Mariance Sitinjak, A. Md	50	P	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4

127	Benson P. H Saragih	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
128	Lam Hot Marrison	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
129	Aisen Persadanta Manik	30	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	MURIDUN PADANG	50	L	SD	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
				Kebawah										
131	JUSFRI SARAGIH	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
132	LEMET SITEPU	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	ANJUR ANGKAT	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
134	JULI RAMADAN	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
135	KARIYANTI BANUREA	60	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
136	SUMINAR PASARIBU	60	P	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4
				Kebawah										
137	HERDITA BR. SIBURIAN	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	4
138	ANGGA LINGGA	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
139	MALEM UKUR SITEPU	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
140	ARJUNA SITEPU	30	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
141	HERMINA SIREGAR	30	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
142	MURNI HUTASOIT	50	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	4
143	RIO FERI MARGANDA MARBUN	30	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	4
144	FRENDY TOGATOROP	50	L	SLTA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	4	4	4
145	MELATI TOGATOROP	30	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
146	MESLY SITOHANG	30	P	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
147	MANIMBUL P. MARBUN	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
148	ANDRE S	50	L	SD	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
				Kebawah										
149	AMBAR ANGKAT	40	L	SD	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
				Kebawah										
150	PARULIAN SITUMORANG	40	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
151	HASUDUNGAN TAMBUNAN	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4

179	Pinta Silaban	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
180	Ranti Pakpakhan	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
181	Agustina Silaban	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	4
182	Sinta Tambunan	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
183	Norma Nababan	60	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
184	Ninda Novelia Sianturi	30	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
185	Duamam Purba	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	3	3	4	4	4	4	4
186	Seven Purba	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
187	Sabar Purba	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
188	Parel Purba	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
189	ROIDA LOISKA PURBA, S.Pt	40	P	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
190	PATIMAH SIAMPAR	60	P	SLTP	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	4	4
191	DARMA TAMPUBOLON, A.Md	40	P	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	4	4	4	3	4	4	4
192	JAMES PRANDA ARITONANG	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	3
193	RICHARD GOLOWIN SIHITE	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	4
194	HUFMAN TAMPUBOLON	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	3
195	ANTONIUS HUTABARAT, S.Pt.	40	L	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
196	ERSON LUBIS, SP	30	L	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	4	3	4	3
197	GOKMA MANIK	30	L	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	3	4
198	PARSAORAN GULTOM	30	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	4	4
199	MICHAEL HR	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	3
200	EDY WASTER SINAGA	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	3	4
201	HILMA ELPERIDA HUTABARAT, SP.	30	P	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	4	3	4	4
202	SURYANI NABABAN S.Pt	30	P	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	3	4
203	CANDRA GUNAWAN LUMBANTOBING	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
204	TOMMY K SIBARANI, S.Pt v	30	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	3	4	3
205	ROSPITA NABABAN	40	P	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	4

206	PARLONDUTAN SIAHAAN, A.Md	50	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	3	4	3	4	3	4	3	4
207	TOBA PANGARIBUAN	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	4
208	GEMA PIRNGADI GULTOM, S.Pt	40	L	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	4	3
209	ARKHILES GULTOM	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
210	SADAR OPUSUNGGU	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
211	SUKIMAN SIAGIAN	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
212	JUNEDI BUDIANTO SITANGGANG, S.Pt	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
213	RENOL SITOMPUL	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	3
214	NAEK P. LUMBANTORUAN, S.Pt	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
215	LISBER SIANIPAR, S.Pt	50	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
216	JHONRICK SITUMORANG	30	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
217	NOVAYANTI SIMATUPANG	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
218	Udeman Hustasdit	50	L	SD Kebawah	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
219	Arifin Sihombing	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
220	Juara Lumbantaruan	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
221	Deka Seply Silaban	60	L	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
222	Jujur Sihombing	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
223	Augustono Silaban	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
224	Riko Sihombing	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4
225	Jhounedy L. Garl	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
226	Pambres Ramses Silaban	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
227	Henry Jikson Manalu	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
228	Perdinan Sihombing	40	L	SD Kebawah	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
229	Mangihut Silaban	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
230	Yohanes Sihombing	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
231	Tunggul Maruli Sihombing	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4

232	Firma Silaban	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
233	Adi Siburian	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
234	Lindu O.M Siburian	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
235	Malon Sianturi	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
236	Ida Nababan	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
237	Manahan Togatorop	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
238	Roganti Togatorop	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
239	Murni Situmorang	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
240	Tridis Togatorop	40	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
241	Tolas Togatorop	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
242	Dedy Sanjaya Hutasoit	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
243	Daud Mulyadi Hutasoit	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
244	Tombang Togatorop	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
245	Saur Pardamean Sianturi	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
246	Erik Stewart Sianturi	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
247	Hotben Hutaoit	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
248	Lustianar Simbolan	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
249	Rosma Manalu	60	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3
250	Mananser L. Batu	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
251	Edios Situmorang	40	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
252	Darlin Lumban Gaol	50	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	Janner Banjarnahor	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
254	Holong Sihile	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
255	Naema B. Nahor	60	P	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
256	Albert Banjernahar	60	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
257	Rahman B. Nahor	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
258	Robentus Simatupang	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4

259	Rihart Purba	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
260	Sanggul Purba	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
261	Linar Purba	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
262	Bona Pardamean Sihombing	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
263	Mardan Simanullang	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
264	Tohonan Sihombing	40	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
265	Jonsom Pantun Purba	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
266	Herman Sipakkar	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
267	Iskariot Sianipar	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
268	Bangun Nababan	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
269	Virgo Simanullang	40	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4
270	Jekson Pasaribu	30	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
271	Musling Siamora	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
272	Suhut Purba	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
273	Adysasnara Simmuullang	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
274	Marudut Silaban	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
275	Togu Silaban	60	L	SLTP	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
276	Ruminda B. Nahor	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
277	Rosdiana Lumbantoruan	60	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
278	Japelin Al romli Sagala	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
279	Hotpan Sibuloh Manurung	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
280	Oscaria Sitohang	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
281	Jupri Sihomboing	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
282	Elida L Sihombing	30	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
283	Sabar Sagala	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
284	Supriadi Manalu	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
285	Rimson R Simanullang	20	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4

286	Mimbar Parapat	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
287	Frenki Sitompul	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
288	Lesti Simanungkalit	50	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
289	Wulan Sihombing	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
290	Lenny E Situmeang SP	40	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
291	Maruba Sitanggang SP	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
292	Sulastarida Sinaga	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
293	Elisabet Niwarti Sianturi	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
294	Pesta Sihombing	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
295	Sudianto Hutasoit	40	L	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
296	Umarhot Situmeang	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
297	Bilser Sibuea	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
298	Sahat Sihombing	50	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
299	Srihartawati Sibuea	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
300	Lana Fransisca Hutaauruk	40	P	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
301	Arifin Hutagalung	60	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
302	Besli Nababan	30	L	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	4
303	Sucipto, SP	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	3
304	Karinih,SP	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
305	RUWENDI	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
306	Iin Indriyati, S.Pt	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	Sri Widiyaningsih	40	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
308	Erdono	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
309	Qarti	40	P	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4
310	Melly Risdiani	50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	3	4	3
311	Tiwi	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
312	Warti	40	P	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	3

313	Burhanudin	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	4	3
314	Ade dutrisno.SP	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	Onilah	50	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	SUHERI	60	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
317	Sri Widiyaningsih	40	P	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	4	3	3	3	3
318	Mokhamad Muslikh	60	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	Dairotus Shofah	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
320	Oom Sri Komalawati	50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
321	Indria Oktavianingsih, SP	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	Irma Fitri Eliasih	60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
323	Dedeh Rahmat no AMD pp	60	L	D1 - D2 - D3	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	2
324	Arifin Saefudin	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
325	Bambang Kusnandar	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
326	Tri Suseno SP	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
327	ADI CAHYADI	40	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	4	3	4	3
328	Ely Nurlaely	50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	3	3
329	Rozuqni	50	L	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
330	Taufik Abdul Majid	40	L	D1 - D2 - D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
331	Robidin	30	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	2
332	Ikha Subikha	30	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	Julian pratama adriansyah	30	L	D1 - D2 - D3	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
334	Ahmad farhan	40	L	SLTA	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
335	DAORIH WIDODO	40	L	SLTP	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	4	3	4	4	3
336	Akhmad	50	L	SLTP	Wiraswasta/Usa hawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4

337	Ahmad Nur fajri	20	L	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	4	4
338	Agus Suhendri	50	L	S1	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	4	4	3	4	4	4	4
339	Nurkamal	50	L	SLTA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	4	3
340	Ibnu ubaedillah	50	L	SLTA	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
341	Nurhadi	50	L	SD Kebawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	Surjaya	40	L	SLTP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
343	Maman Casiman	50	L	SLTA	Wiraswasta/Usa hawan	4	3	3	3	3	3	3	2	3
344	Asep Agung Purnama	40	L	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
345	Erwin Wiguna	40	L	S1	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
346	Karyono	50	L	S1	Wiraswasta/Usa hawan	3	4	3	4	3	3	3	4	3
347	Ato	40	L	SLTA	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	3	4	3	4	4	3
348	Carya	40	L	SD Kebawah	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	4	3	4	4	3	2
349	Dadi herma yandi	50	L	S1	Wiraswasta/Usa hawan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
350	H. Asikin	60	L	SLTA	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	Wahyuni	40	P	SLTA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
352	Wahyudin	40	L	SLTP	Pegawai Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4
353	Wanita	50	L	SLTP	Wiraswasta/Usa hawan	3	3	4	4	3	4	3	4	4
354	Sukartono	50	L	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	3
355	Wahyu Sri Wulandari	30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
356	Rusim	30	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	2
357	M. Abdul Jabar	30	L	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
358	Madin supriadi	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	2
359	Dina Widyaningrum	40	P	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	4	4

386	Lindung	60	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	2	3	3	3	3	2
387	Masnun, S.Pt., M.Si.	50	P	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	2	3	2	3	3	3
388	Muhammad taufiqur	40	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2
389	Ir. Reny Hasriani, M.Si.	60	P	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
390	mmuhammad Bayu Aji	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
391	Drh Sri Teguh Waluyo. Mp	60	L	S2 Keatas	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
392	Yuniawan	50	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
393	Mursidin	50	L	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	Suparno Hasan	60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
395	Fera Aryanti	50	P	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
396	Farulian Purba	50	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
397	Didiek Rustanto	60	L	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
398	Lindung	60	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
399	Sujono	60	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	3	4	3
400	Jamaludin	50	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
401	Muharja	60	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	3	3	4	3
402	Patwi S	60	P	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	4
403	Sunarto	50	L	S2 Keatas	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
404	Lili D	60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4
405	Erwan Darma Putra	40	L	SLTA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
406	Ardiansyah Putra Lubis	40	L	SLTA	Lainnya	4	4	3	3	4	4	3	3	4
407	KASIMO	60	L	SD Kebawah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	M.erick aidillah	20	L	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	2	3	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						1490	1492	148 4	153 3	134 8	150 0	135 4	154 8	150 1
Nilai Rata Rata Per Unsur						3,65	3,66	3,64	3,76	3,30	3,68	3,32	3,79	3,68
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,40	0,406	0,40	0,41	0,36	0,40	0,36	0,42	0,40
						5733	277	409	744	706	845	87	152	872

		90,2	
	IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	0	3,61
	Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Laki-laki	212	62	14	0	288
Perempuan	87	28	5	0	120

Responden Berdasarkan Usia	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	3	5	0	0	8
21-30 Tahun	50	7	2	0	59
31-40 Tahun	73	44	3	0	120
41-50 Tahun	102	23	8	0	133
Diatas 51 Tahun	71	11	6	0	88

Responden Berdasarkan Pekerjaan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	13	36	14	0	63
Pegawai Swasta	0	5	0	0	5
Wiraswasta/Usahawan	6	8	4	0	18
Pelajar/Mahasiswa	0	1	0	0	1
Lainnya	280	40	1	0	321

Responden Berdasarkan Pendidikan	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Kurang Baik)	D (Tidak Baik)	Total Responden
SD Kebawah	10	1	0	0	11
SLTP	45	6	0	0	51

SLTA	139	34	6	0	179
D1 - D2 - D3	13	4	0	0	17
S1	81	36	5	0	122
S2 Keatas	11	9	8	0	28

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPP) CINAGARA
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN NOVEMBER 2021

NILAI IKM

88

NAMA UNIT

: BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPP) CINAGARA

RESPONDEN

JUMLAH	:	1.117	Orang			
JENIS KELAMIN	:	L	: 798 Orang	P	: 319 Orang	
PENDIDIKAN	:	SD	: 51 Orang			
		SLTP	: 105 Orang			
		SLTA	: 462 Orang			
		DI/DII/DIII	: 90 Orang			
		S1	: 358 Orang			
		S2 Keatas	: 51 Orang			

Periode Survey: 01 Jan 2021 s/d 18 Nov 2021