KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA

BPPSDMP
Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Certified System
Quality
ISO 9001

2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

BBPKH Cinagara BOGOR

LAPORAN PENGUKURAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II

KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPKH)
CINAGARA - BOGOR
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun Anggaran 2023 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 Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun Anggaran 2023 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, 05 September 2023
Kepala Balai,

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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor sebagai salah satu penyedia layanan publik di UPTD BPPSDMP di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pelatihan yang telah diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di kepada panitia pelaksana kegiatan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Jali 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – Agustus 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor dalam kurun waktu semester II adalah sebanyak 137 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi pengguna layanan sarana.

Responden yang terlibat dalam pengukuran SKM adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara random dari smua pengguna layanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

2.6 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 sebagi berikut :

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

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

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

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

IKM x 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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 137 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki - Laki	99	72 %
		Perempuan	38	28 %
2	PENDIDIKAN	SD Ke Bawah	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	77	56 %
		D I – D II - DIII	4	3 %
		SI	51	37 %
		S2 Ke Atas	5	4 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	41	30 %
		Pegawai Swasta	35	29 %
		SWASTA	1	1 %
		Wiraswasta/Usahawan	37	27 %
		Lainnya	23	17 %
4	USIA	Dibawah 21 Tahun	25	18 %
		21-30 Tahun	61	45 %
		31-40 Tahun	27	27 %
		41-50 Tahun	12	9 %
		Diatas 51 Tahun	2	1 %

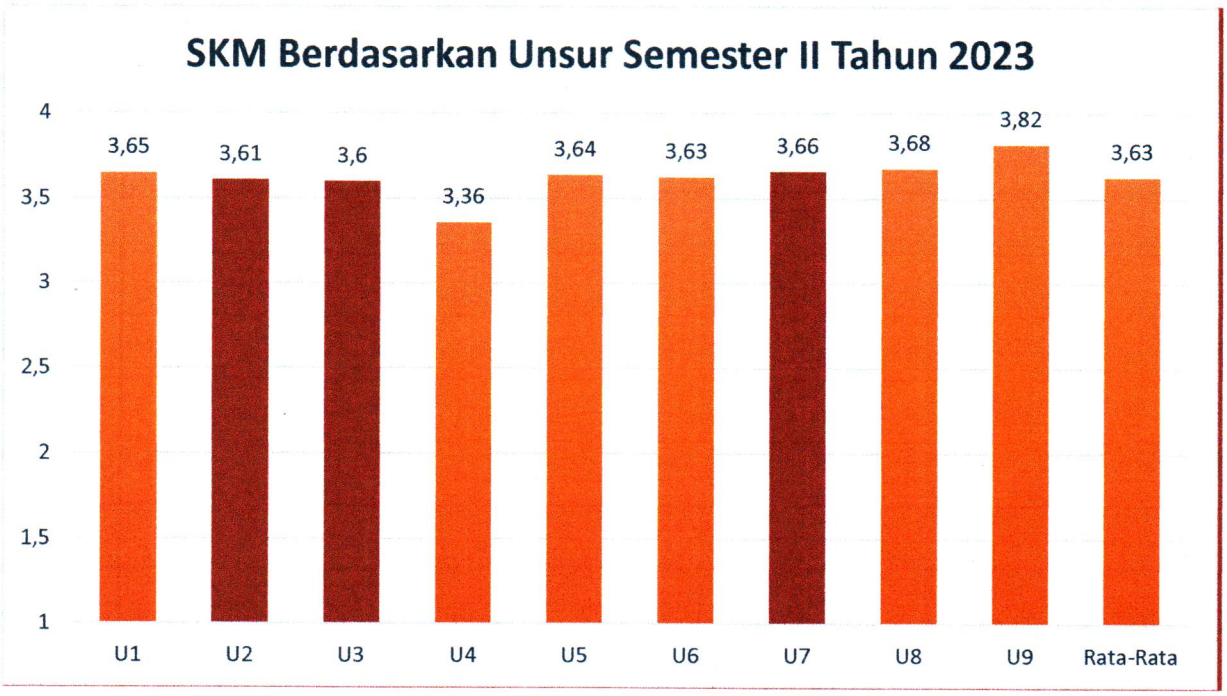
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM per unsur	3,65	3,61	3,60	3,36	3,64	3,63	3,66	3,68	3,82
Katagori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	3,63 Konversi 90,66 . Katagori A (SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya atau tarif (U4) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36 dengan nilai konversi sebesar 83,94. Selanjutnya Waktu penyelesaian (U3) yang mendapatkan nilai 3,60 dengan nilai konversi sebesar 89,96 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), 3,82 dengan niali konversi 95,62, nilai unsur tertinggi kedua adalah Prasarana dan Sarana (U8), 3,68 dengan niali konversi 91,97.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Penyedian kendaraan untuk peserta guna mencari/membeli kebutuhan pribadi.
- Fasilitas kamar kurang lengkap terutama air sering telat.
- Semoga bisa bedah bangkai hewan besar.
- Pengajar bagus, namun ketika praktik dilapangan sebaiknya mekanisme pembagian kelompok lebih dipertegas lagi agar tidak saling serobot ketika sedang pratik dan adanya petugas yang mengawasi agar giliran per kelompok menjadi lebih kondusif.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Lokasi BBPKH yang cukup jauh dari jalan raya ± 3 Km dan tidak ada kendaraan umum yang masuk selain ojek motor yang sampai sore hari serta warung pendukduk terdekat sekitar ± 1 – 1,5 Km buka/beroprasi hanya sampai sore hari.
- Kebutuhan air bersih masyarakat dan balai berasal dari sumber mata air yang berada di gunung Gede Parango dan memasuki bulan – bulan kemarau (elnino) sehingga berpengaruh terhadap debit air yang keluar dari sumber mata air sehingga berpengaruh terhadap suplay air bersih yang masuk ke Balai.

- Kebutuhan bahan peraktek khusus pelatihan swadaya terkait teknis kesehatan hewan membutuhkan biaya yang cukup besar sehingga setiap peningkatan angggaran yang dikeluarkan berkorelasi terhadap biaya yang harus dikeluarkan peserta.
- Tingginya antusias peserta dalam melakukan peraktek sehingga petugas yang menangani tidak dapat mengatur walau sudah dilakukan pengelompokan peserta dalam pelaksanaan peraktek.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

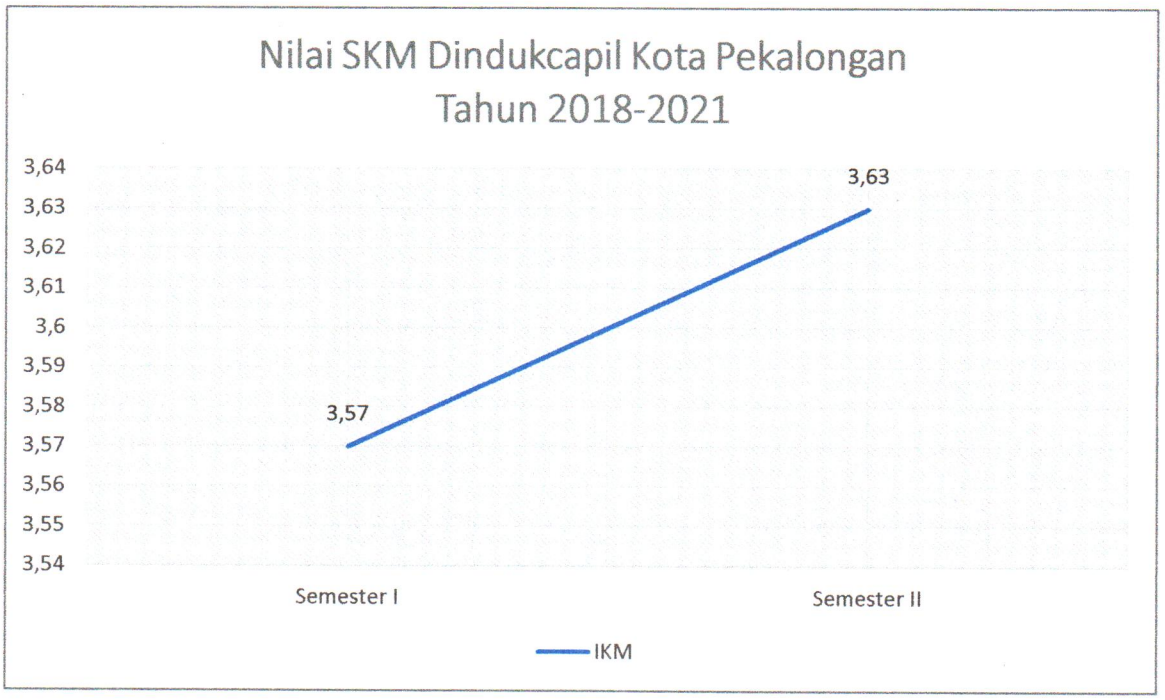
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Penyelesaian**	Penngaturan kelompok peraktek peserta pelatihan			√	√	**Kelompok Penyelenggara Pelaihan**
2	**Biaya / Tarif**	Penyesuaian bahan peraktek			√	√	**Kelompok Penyelenggara Pelaihan**
3	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Kelompok Penyelenggara Pelaihan dan Kelompok Program dan Evaluasi**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester I sampai semester II pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor.

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara - Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 90,66 dengan skor 3,63.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya / tarif dan Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana Prasarana.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pengguna jasa pelayanan semester II Tahun 2023 di BBPKH Cinagara – Bogor. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPKH Cinagar – Bogor untuk waktu – waktu mendatang.

Bogor, 05 September 2023
Koordinator Kelompok
Program dan Evaluas

A p a n d i, S.TP., M.Sc.
NIP. 196803291998031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

UNIT KERJA : .....

ALAMAT : .....

.....

NAMA : .....

NO.HP/NIK : ...../.....

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI / POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....
(misal : Surat Perizinan , Sertifikat, Rekomendasi dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. P *)

a. Tidak sesuai. 1
b. Kurang sesuai. 2
c. Sesuai. 3
d. Sangat Sesuai. 4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini. P *)

a. Tidak mudah. 1
b. Kurang mudah. 2
c. Mudah. 3
d. Sangat mudah. 4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. P *)

a. Tidak cepat. 1
b. Kurang cepat. 2
c. Cepat. 3
d. Sangat cepat. 4

4. Bagaimana pendapat Saudara Tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan. P *)

a. Sangat mahal.
b. Cukup mahal. 1
c. Murah. 2
d. Gratis. 3
4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. P *)

a. Tidak sesuai. 1
b. Kurang sesuai. 2
c. Sesuai 3
d. Sangat sesuai. 4

6. Bagaimana pendaapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. P *)

a. Tidak kompeten. 1
b. Kurang kompeten. 2
c. Kompeten. 3
d. Sangat kompeten. 4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramaahan. P *)

a. Tidak sopan dan ramah. 1
b. Kurang sopan dan ramah. 2
c. Sopan dan ramah. 3
d. Sangat sopan dan ramah. 4

8. Bagaiman pendapaat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. P *)

a. Buruk.
b. Cukup. 1
c. Baik. 2
d. Sangat baik. 3
4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. P *)

a. Tidak ada. 1
b. Ada tetapi tidak berfungsi. 2
c. Berfungsi kurang maksimal. 3
d. Dikelola dengan baik. 4

*) Nilai Persepsi

2. Hasil Olah Data IKM

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	Iwan Dirmawan	30	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2	Hendri B.E Junaedi	41	Laki-laki	SMA	Swasta	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	Rakiman	39	Laki-laki	SMA	Swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	3
4	Untung Wahyudha	22	Laki-laki	SMA	Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	4
5	Yokeu Sugiarto	40	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6	Satrio Ilham	32	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
7	Sugeng Heri Suwarno	31	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	Ahmad Junaedi	34	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	3	4	3	4	4
9	Wiradat Sisanto	39	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	3
10	Sutiyono	36	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	3
11	Slamet Riyadi	43	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	4
12	Sukamto	54	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	4	3	4	3	3	4	2
13	Abdullah	29	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	Suprianto	32	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	Arip Prasetyo	30	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	3	2	3	3	4	4	3
16	Hardi Sutama	31	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	Prayanto	35	Laki-laki	SMA	Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
18	Rachmad Imamsyah	46	Laki-laki	D3	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19	Katno	53	Laki-laki	SMA	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	4	2
20	Ahmad Mujakir	32	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	2	4	4	4	4	3
21	Masnaya Eka Sunaya	32	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Andi Cahyono	38	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	4
23	Sukardi	33	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	4	2	3	3	3	4	4

24	Safrudin Umagapi	32	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3
25	Rudy	41	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	4	3	4	3	3	3	4
26	Aprianda	35	Laki-laki	SMA	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	4
27	Deson Asri	29	Laki-laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
28	Ahmad Sukron	30	Laki-laki	SMA	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	4
29	Sentot Kristiyanto	32	Laki-laki	SMA	Swasta	4	3	3	3	4	4	3	s	4
30	Peter Julianus Patinasarani	34	Laki-laki	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	Tri Wahyu Wahono	27	Perempuan	SMA	Swasta	3	3	4	4	4	3	3	3	3
32	Charlos Lalack	33	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Ambara Adi Prasetyo	23	Laki-laki	SMA	Swasta	3	4	4	3	4	4	4	4	4
34	Muhammad Haikal Abdilah	19	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3
35	Nanang Lasmana	38	Laki-laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	3	4	3	4
36	Aris Hernanto	48	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Suhardi	44	Laki-laki	S3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Ari Wibowo, S.Pt.,M.Si.,PhD	45	Laki-laki	S3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	4	4	4	4	4
39	Muhamad Azrawi	30	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	Hasma	41	Perempuan	S3	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4
41	Dedy Iswaini, S.Pt.	44	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	Asril Hamdani, S.Pt.	35	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	Erma Sufriani	30	Perempuan	SMA	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	3	4	4	4
44	Rustam Efendi, S.Pt.	28	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	Iwan Susiawan	29	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	4	4	3	4	3	4	3	4
46	Julhadi	33	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	4	4	4
47	Santi, S.Pt.	29	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	3	3	3	3	3	4
48	Sumardi	41	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	3	4	4	4

49	Angga Pratama, S.Pt.	34	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	4	4
50	Adi Apriyanto Wibowo	28	Laki-laki	D3	Lainnya	3	4	3	3	3	4	4	4	4
51	Deni Ekananda	28	Laki-laki	SMK	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	Sukarwan	51	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	4	4	3	4	4	3	3	4
53	Ailul Hendra, S.Pt.	42	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	Indra Maulana	22	Laki-laki	SMA	Lainnya	3	4	3	3	4	3	3	4	3
55	Wisnu Dwi Wibawa	25	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	3	4	3	3	4	4	4	4
56	Hendrik Eko Benowo	31	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	Putri Ananda, S.Pt.	24	Perempuan	S1	Lainnya	3	4	4	3	3	4	3	3	4
58	Putri Sari, S.Pt.	28	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	4
59	Ivo Purwanto, S.Pt.	28	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	Idul Putra	26	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	3
61	Tangguh Hepy Wasesa	28	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	Indah Setiyaningsih	27	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	4	3	3	4
63	Larasshinta Sekarini	25	Perempuan	D3	Lainnya	3	4	4	3	4	3	3	4	4
64	Divi Rizal Suryanto	25	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	4	4	4	4
65	Marlinda	43	Perempuan	SMA	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	4
66	Chasan Asiasi	49	Laki-laki	SMA	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	3	4	4	4
67	Nurain	46	Laki-laki	SMA	Lainnya	4	3	3	3	4	3	3	3	4
68	drh. I Gede Mertya	49	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
69	drh. Intan Purnama Sari	29	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
70	drh. Nur Fitri Utami	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
71	drh. I Gede Suarsadana	51	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
72	drh. I Nyoman Sarsana	34	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	4
73	drh. Rizal Eko Kurniawan	31	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	4	3	4	4	4

74	drh. Yanuar Prakasa	31	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
75	drh. Septi Iriani	33	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	4	3	4	4
76	drh. Dyah Restiyani Juwita	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	3	4	4	4	4
77	drh. Dewi Noor Irawati	36	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	4	3	3	4	3
78	drh. Gustin Mahmuda	33	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	3	3	3	3
79	drh. I Made Edy Susanto	32	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	drh. Indahlia Syahfitri Bangun	30	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
81	drh. Vaiga Miriami	38	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	4	3	3	3	4
82	drh. Fani Indah Permatasari	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	3
83	drh. Putu Diah Puspa Adhi, S.KH.	28	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	4	3	4	4
84	drh. I Putu Gede Kusuma Yuda	27	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	drh. Ayu Rahmadani	28	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	4
86	drh,. Ni Made Rina Yulinta, S.KH.	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	3
87	drh. Hening Tias P.	30	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	3	3	3	3
88	drh. Ida Ayu Lidya Handayani	25	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	3
89	drh. I Putu Gede Wahyu Sostrawan, S.KH.	28	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
90	drh. Nia Sari	29	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	drh. Wijaya kusuma Maheru	28	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	3	3	3	4
92	drh. Ahmad Mustofa	30	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	drh. Fitri Istianah	48	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4

94	drh. Mega Yunita Kartikasari	38	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	4	3	3	4	3	4
95	drh. Muhammad Toras	31	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	4
96	drh. Fikri Amanda	30	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	drh. Ardi Budi Prakoro	30	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	3	3	3	4
98	Dimas Prayoga	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4
99	Muhammad Ridwan Akbar Elang B	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	3	4
100	Muhammad Arif Darmawan	28	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Rahmad Fahrudin	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
102	Muhammad Naufal Effendi	22	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Nanang Kurniawan	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Novia Putri Andriani	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Najib Dwi Kurniawan	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Muhammad Afgani Burhanuddin	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Muhammad Rizal Ramadhan	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	4
108	Pramita Nindya Saraswati	29	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	Putri Ai Syomfah	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Devita Januaristy	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	4	4
111	Annisa Ventiary Shariana	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	4	4	4
112	Aldiva Akbar	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	4	3	4
113	Aviva Husna Utamawati	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
114	Anggita Fatmaningrum	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	Fatih Tsabat Amany	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	Fajar Rizqi Fadlilah	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Erik Dwi Nugroho	22	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4

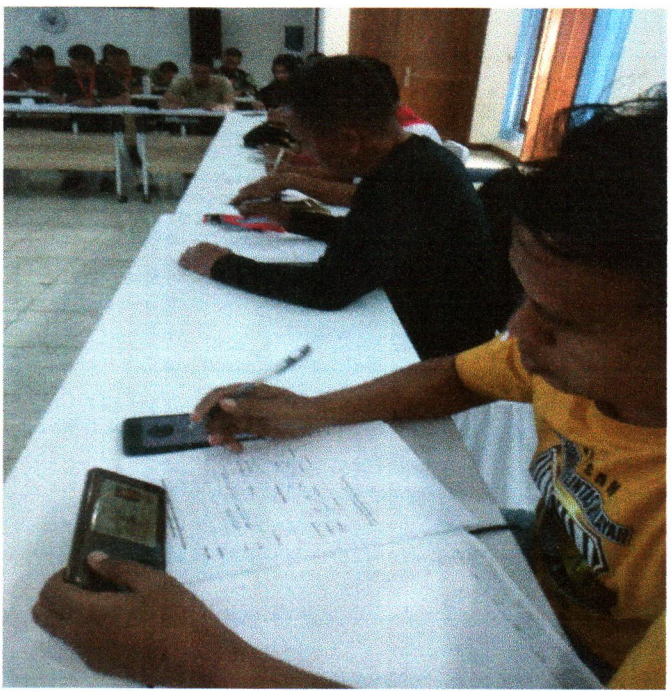
118	Gary Adho Ilham Khatami	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Ridho Nurhuda	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Setya Muhammad Faisal	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	3	4
121	Sumedi Surya Ramadhan	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	3	3	4
122	Elang Prawira Yudha Emaryanawan	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	3	4
123	Miftakhul Mubin	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
124	Malik Akbar Nur	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	3	4
125	Wahyu Setyono	38	Laki-laki	S3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Adji Ahmad Yudhanto	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
127	Adib Febriyanto	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
128	Ariya Digdaya Syah	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Alfita Denita Sari	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	3	4
130	Kharisma Wulandari	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	Laurent Miftah Kumalasari	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
132	Hani Safitri Yanti	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
133	Maya Apriliana Budiyanti	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
134	Satria Ardha Jibran	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Sidiq Amrulloh	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Refansa Dhimas Saputra	20	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Sri Ageng Bisin	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	500	495	493	460	498	497	501	504	524
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,65	3,61	3,60	3,36	3,64	3,63	3,66	3,68	3,82
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,4054	0,4014	0,3998	0,3730	0,4038	0,4030	0,4062	0,4087	0,4249
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	**90,66**	**3,63**							
Mutu Pelayanan	**A**	**SANGAT BAIK**							

No	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki – Laki	99
2	Perempuan	38
Jumlah		137

No	Responden Berdasarkan Usia	Jumlah (orang)
1	Dibawah 21 Tahun	25
2	21 – 30 Tahun	61
3	31 – 40 Tahun	37
4	41 – 50 Tahun	12
5	Diatas 51 Tahun	2
Jumlah		**137**

No	Responden Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah (orang)
1	PNS / TNI / POLRI	41
2	Pegawai Swasta	35
3	Wiraswasta	1
4	Pelajar / Mahasiswa	37
5	Lainnya	23
Jumlah		**137**

No	Responden Berdasarkan Pendidikan	Jumlah (orang)
1	SD Kebawah	0
2	SLTP	0
3	SLTA	77
4	D1 – D2 – D3	4
5	S1	51
6	S2 Keatas	5
Jumlah		**137**

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM