

LAPORAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Januari s/d Juni 2021



BBPP KUPANG



BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

2021

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” pada Semester I di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada responden, narasumber, panitia dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini, juga kepada semua pihak yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan penilaian secara obyektif.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan terima kasih.

Kupang, 08 Juni 2021

Kepala BBPP Kupang



Drh. Bambang Haryanto, MM

NIP. 19630707 199103 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
II UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN	4
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden	4
C. Hasil Pengukuran IKM	7
D. Permasalahan.....	8
E. Pemecahan Masalah	9
III ANALISA DATA	10
IV TINDAK LANJUT	11
IV KESIMPULAN DAN SARAN	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran	12
V PENUTUP	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	19
3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	25
4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	25
5. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur	25
6. Statistik Mutu IKM Semester I BBPP Kupang	26
7. Penilaian Masing-masing Unsur	26

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya. Kenyataan yang saat ini masih dirasakan oleh masyarakat antara lain : prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak dapat menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya dalam memberikan pelayanan.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur, termasuk aparatur di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang sebagai penyedia jasa pelayanan dan salah satu jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kemaslahatan masyarakat di dalam wilayah kerja BBPP Kupang.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus

mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang.

B. Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR PERUNSUR} = \frac{\text{TOTAL NILAI UNSUR}}{\text{TOTAL KUESIONER TERISI}}$$

Keterangan : NRR = Nilai Rata Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{NRR TERTIMBANG PERUNSUR} = \text{NRR PERUNSUR} \times 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan jumlah nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang} \times 25$$

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, terhadap sebanyak 148 (seratus empat puluh delapan) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN

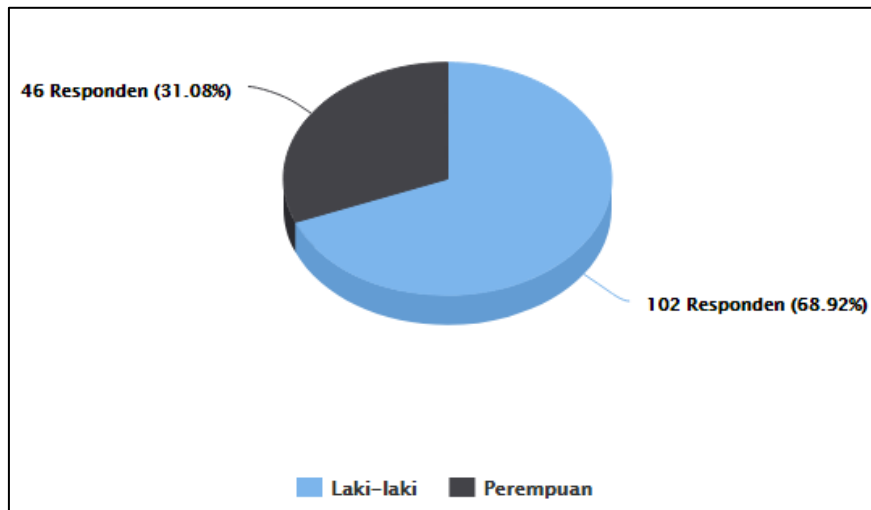
A. Unsur Pelayanan

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Untuk Pelayanan
5. Produk layanan dalam Pelayanan
6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Dalam Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan
8. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Keluhan

B. Responden

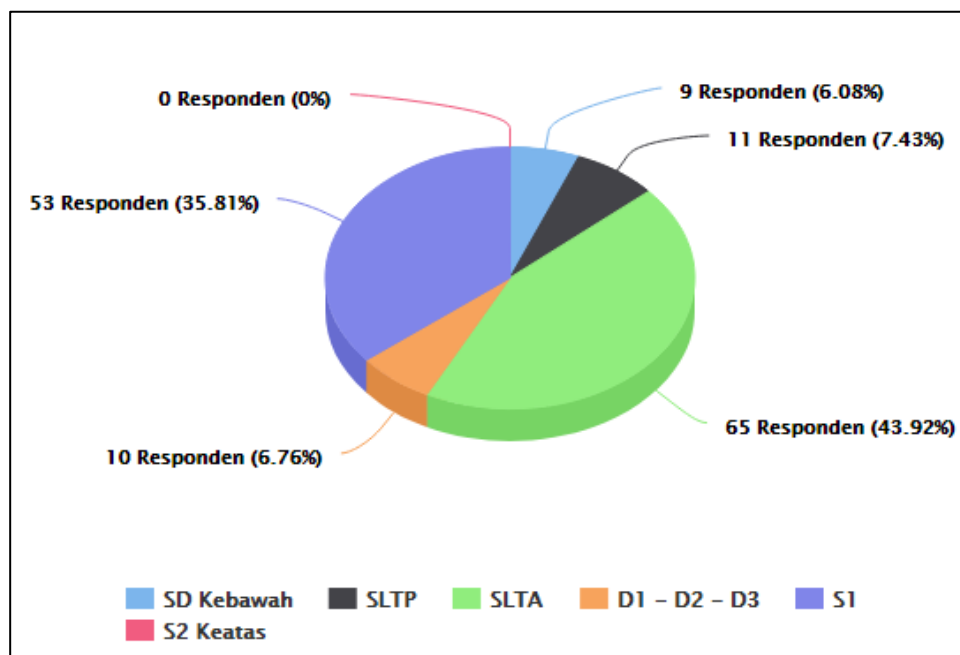
1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	102	68,92
2	Perempuan	46	31,08
Jumlah		148	100



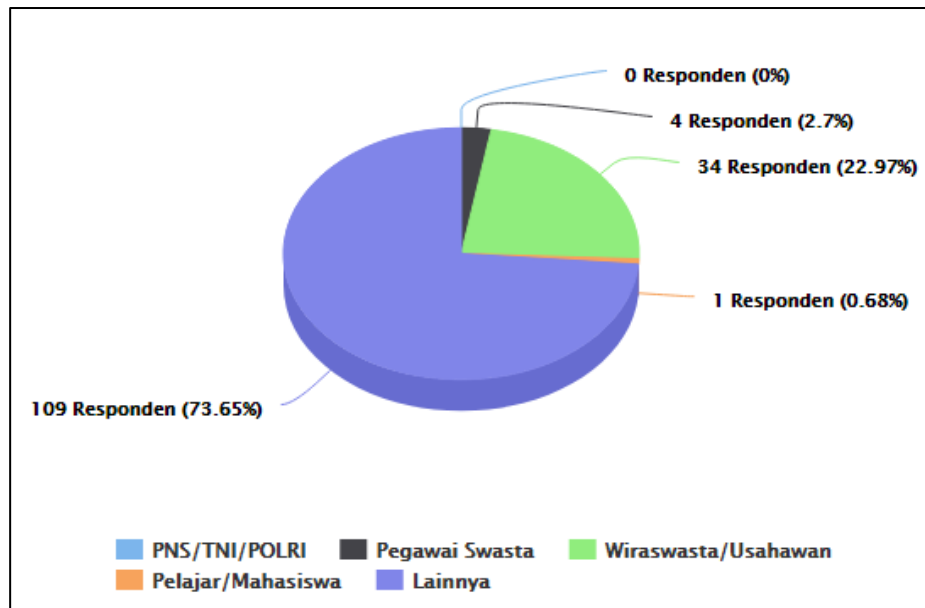
2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	9	6,08
2	SLTP	11	7,43
3	SLTA	65	43,92
4	DI/DII/DIII	10	6,76
5	S1	53	35,81
6	S2 ke atas	-	-
Jumlah			100



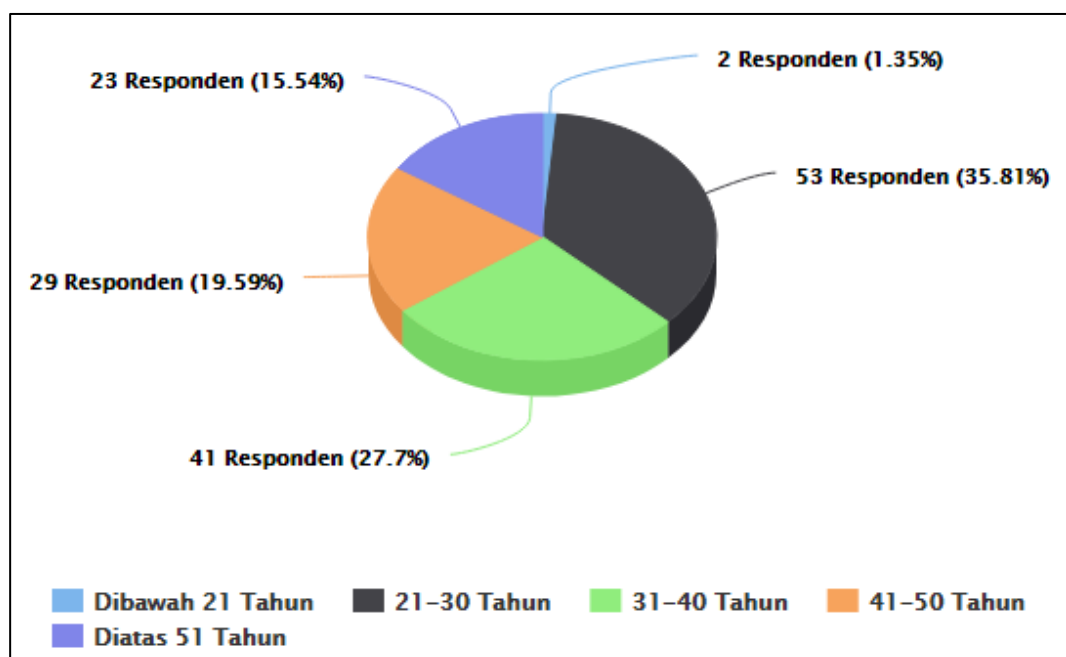
3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	-	-
2	Pegawai Swasta	4	2,7
	Pelajar/mahasiswa	1	0,68
3	Wiraswasta	34	22,97
4	Lainnya	109	73,65
Jumlah		148	100



4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	2	1,35
2	21 – 30 tahun	53	35,81
3	31 – 40 tahun	41	27,7
4	41 – 50 tahun	29	19,59
5	Diatas 51 tahun	23	15,54
Jumlah		148	100



C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 148 (seratus empat puluh delapan) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,49
U2	Prosedur pelayanan	3,57
U3	Kecepatan pelayanan	3,49
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,89
U5	Produk layanan	3,49
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,64
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,62
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,90
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,66

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 148 (seratus empat puluh delapan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,63. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang untuk Semester I diperoleh angka **90,84 (sangat baik)**, dengan rincian 90 responden (60,81%) menyatakan pelayanan sangat baik, 49 responden (33,11%) menyatakan baik, 9 responden (6,08%) menyatakan kurang baik dan 0 responden (0%) yang menyatakan tidak baik. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 90,84 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, masuk dalam kategori “A “ (**SANGAT BAIK**).

D. Permasalahan

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

2. Masalah petugas kurang independen

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan

diberikan penjelasan maksud kuesionernya terutama bagi responden non aparaturnya

E. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan meningkatkan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparaturnya melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.

BAB III

ANALISA DATA

Hasil tabulasi data yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

No.	Unsur-Unsur Pelayanan	Total Nilai Tiap unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	517.00	3,49	87.16	Baik
2	Prosedur pelayanan	528.00	3,57	89.19	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	516.00	3,49	87.16	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	575.00	3,89	97.13	Sangat Baik
5	Produk layanan	516.00	3,49	87.16	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	539.00	3,64	91.05	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	536.00	3,62	90.54	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	577.00	3,90	97.47	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	541.00	3,66	91.39	Sangat Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,63 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada semester I: 90,84 sehingga masuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan keluhan dengan nilai persepsi 3,90 atau nilai konversi 97,47, sedangkan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan produk layanan dengan nilai persepsi 3,49 atau nilai konversi 87,16 namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih masuk dalam kategori penilaian baik.

BAB IV

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang selama periode semester I (Januari – Juni) Tahun 2021, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Kupang dapat dikategorikan dalam penilaian **sangat baik**. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Kupang perlu untuk mempertahankan kinerja pelayanannya sehingga di waktu yang akan datang kinerja pelayanannya masih dapat masuk dalam kategori penilaian sangat baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan produk layanan dengan nilai persepsi 3,49 atau nilai konversi 87,16, sehingga hal tersebut perlu menjadi fokus untuk perbaikan kinerja pelayanan BBPP Kupang. Kedepannya BBPP Kupang perlu lebih meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Selain itu unsur yang masih memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur yang lain adalah unsur produk layanan dan kecepatan pelayanan. Untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat, dan meningkatkan kualitas produk layanan sehingga menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester I dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dari sembilan unsur pelayanan semua nilai rata-rata tiap unsur persepsi diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3,63
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (90,84) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester I : **sangat baik**.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

1. Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
2. Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang perlu meningkatkan lagi mutu pelayanannya menjadi lebih mudah dan lebih cepat, serta meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan

perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat baik.

V. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari 0,39 s/d 0,43 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,63** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang 90,84 (**A= Sangat Baik**)

Melihat hasil Analisa Data diatas, semoga Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang dapat terus mempertahankan mutu pelayanannya.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner IKM

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/ yang sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 20....

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELP/FAX :

(..... 20)

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

*) = Coret yang tidak perlu

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nama/Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1- D3 - D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama		
NIP/DATA LAIN		

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal a. d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		

**) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas*

Lampiran 2.

**PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I (BULAN JANUARI S.D. JUNI 2021)**

UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG
ALAMAT : JLN. TIMOR RAYA KM.17 NOELBAKI - KUPANG - NTT

No	Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Siti Fatmawati	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
2	Debby Andriyani Mulyono Lango	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
3	Irene S. Fernandez	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0
4	Dolli Rosalintje Mata	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	Reisia Saras Wuni Lolok	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
6	Siti Hadijah	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
7	Soleman Amtaran	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	2.0
8	Adriana Otu	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
9	Marince Nifu Seli	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
10	Dessy A Ismau	3.0	3.0	2.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
11	Maria B. Doni	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
12	Hironima S. Wubun	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
13	Febi Mata Taga Djabbe	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
14	Aplonia Derek Suydale	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
15	Wellis Leinati	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
16	Soleman Lenati	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
17	Santi Yunita Sabneno	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
18	Jerikson Neno	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
19	Primus Lenati	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
20	Maria Kewa Pukan	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
21	Theresia Tenan	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0
22	Maria Sukurifa Pipa	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
23	Magdarince Amalo	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
24	Deny Yonathan Lulu	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
25	Vigilius Subun	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

26	Nikolaus Benu Banase	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
27	Alfonsus Palbeno	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
28	Ardy Ronaldo Nitti	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
29	Yafet Allung	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
30	Yefta C. Bengkiuk	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
31	Abdul Hakim	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
32	Zakarias Moda	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
33	Flegon Matred Ton	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
34	Gustaf Adolof Reinnati	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
35	Antonius Afdan Meku	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
36	Yeski Defri Baun	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
37	Viktor Ronaldo Telupere	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0
38	Foris Ferdinan Sajuna	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
39	Melkianus Liak	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
40	Zakarias Talan, S.IP	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
41	Muhammad Ridwan Ulumando	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
42	Yacobus Bria	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
43	Salomi Nenogasu	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
44	Feronika Pandua	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
45	Syprianus Asuat	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
46	Ferdinandus Buatefa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
47	Miter Abraham Suniuf	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
48	Denikson Kapsi	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
49	Matheos Haka	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
50	Alfonsus Ruku	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
51	Dionisius P.P Arung	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
52	Agustinus Fnaton	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
53	Jaemiss A. Debenu	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0
54	Demetrianus Ceunfin	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
55	Arnoldus Konda	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
56	Daniel Boenbalan	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
57	Yosep Lenati	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0

58	Dionisius Y. Ukat	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
59	Andreas Nubatonis	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0
60	Petrus Poa	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
61	drh. Adonia Ibma Ibu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
62	Dominggus Ullu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
63	Maslon Salama	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
64	Feri Lasfeto, A.Md	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	2.0
65	drh. Piter Gerson Nitbani	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
66	Indriwati Magdalena Tulle	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
67	drh. Donny Padji	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
68	drh. Edwin P. Salut	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
69	I Gusty Tnunay	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
70	Markus Lende	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
71	Oscar Nubatonis	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
72	Julia Fernandes, A.Md	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0
73	Florida I Rewong	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
74	drh. Arnaldo Nusri Safu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
75	drh. Beatrix Banit	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
76	Jullyana Marya Kely	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0
77	drh. Febiyanti Kote	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0
78	Tiara Rona	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
79	drh. Hendro Boimau	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
80	Christin Paleva, S.Pt	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
81	drh. Prima Haba Ora	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
82	drh. Consalesius Ngangguk	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
83	drh. Alfontodus Dian	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
84	drh. Helda A.N Gadja	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
85	Yunita Amelia Nope	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
86	Armansyah Kapitan	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
87	Didakus Walter Janis	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
88	drh. Fitriani Salih	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
89	Debora Seran	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

90	Rm. Yohanes	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
91	Marselinus Aplasi	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
92	Zainal Abidin Jura	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
93	Rm. Dominikus Wawo	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
94	Kornelis Koa	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
95	Halena Kadek	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0
96	Yustina Safe	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
97	Maria Mayesti Naisoko	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
98	Rahmina Hartiningsih	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0
99	Alfridus Damianus Tanjung	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
100	I Made Raspita	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
101	Hendrik Daton	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
102	Martha Kewuan	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
103	Samuel Rewa	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
104	Samuel Dora	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0
105	Yohanes Lalang	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
106	Yohanes Pasir	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
107	Roni Nalle	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
108	Ramlan	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
109	Honorarius Ebang	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0
110	Gestianus Sino	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
111	Rafael Rao	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
112	Yosep Purab, SVD	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
113	Thomas Faggidae	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
114	Yunus Manafe	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
115	Julius Eklemis	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
116	Ignosia Siabu	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
117	Moses Mbeo	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
118	Andreas Ake Hodo	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
119	Tadeus Bambang	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0
120	Riswandi Rahman	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
121	Wellem Otemusu	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
122	Alexander Daik	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

123	Yusakh Jhondaris Daik	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
124	Kartika Michele Nalle	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
125	Harland Banik	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
126	Stefanus Triadmaja	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
127	Lenci Selma Dethan	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
128	Irsanky Gabriel Poa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
129	Riki Ramli Suek	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
130	Yulius Lawa	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	
131	Demsi Abia Koe Sora	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	
132	Muh.Fauzan Umar	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	
133	Geslaus Sago	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
134	Beatris Jonasti Riwu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
135	Putry Sae	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
136	Agustinus Taek	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
137	Tubel Deson Ndeo	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
138	Arya Marianzo Carlos Putra	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
139	Cornelia Ayuniarti Gadu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
140	Petrus Christologus	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
141	Antonius Kristiadi	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
142	Viktorianus Suban Hokon	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
143	Emanuel Harum	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
144	Hugolinus Joeventus Pangkur	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
145	Cristhine marisa Loniwila	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
146	Arwadi Krowi Ledilima Langga	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
147	Stepanus Anamatalu	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
148	Gracewaty Rambu Kareri Hara	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
	Σ Nilai/Unsur	517.00	528.00	516.00	575.00	516.00	539.00	536.00	577.00	541.00	
	NRR Unsur	3.49	3.57	3.49	3.89	3.49	3.64	3.62	3.90	3.66	
	NRR tertimbang per unsur	0.39	0.40	0.39	0.43	0.39	0.40	0.40	0.43	0.41	3.63
	IKM Unit Kerja Pelayanan Publik										90.84

Keterangan

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jml NRR IKM tertimbang
- **) = Jml NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jmlh nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

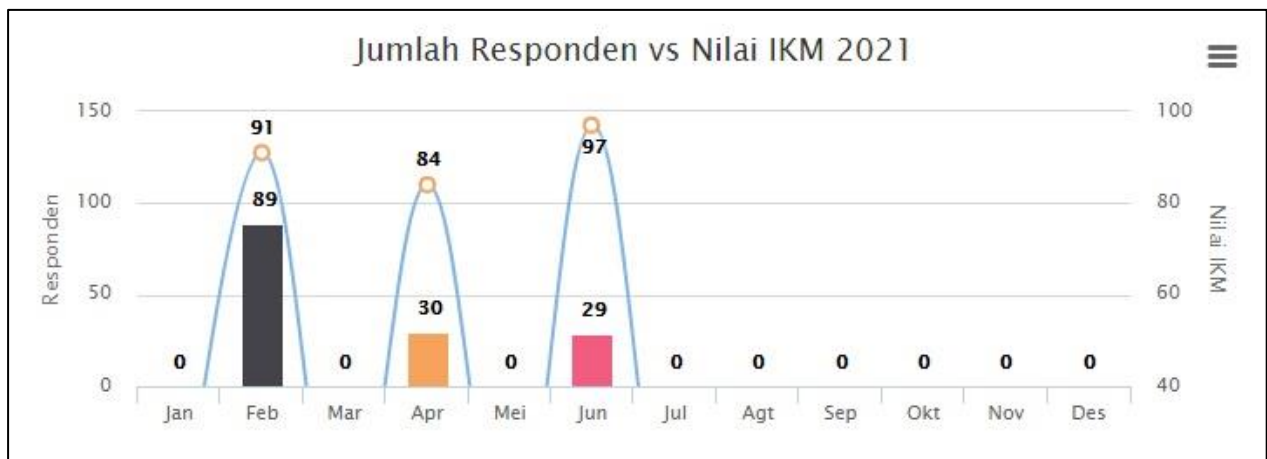
IKM UNIT PELAYANAN :		90.84	
Mutu Pelayanan :		A (Sangat Baik)	
Kriteria		Skor	Skala likert
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00	3,00 – 4,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30	2,00 - 2,99
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60	1.00 -1,99
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99	0,00 - 1,99

No.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI
U1	Persyaratan	517.00
U2	Prosedur	528.00
U3	Waktu Pelayanan	516.00
U4	Biaya/tarif	575.00
U5	Produk layanan	516.00
U6	Kompetensi pelaksana	539.00
U7	Perilaku pelaksana	536.00
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	577.00
U9	Sarana dan Prasarana	541.00

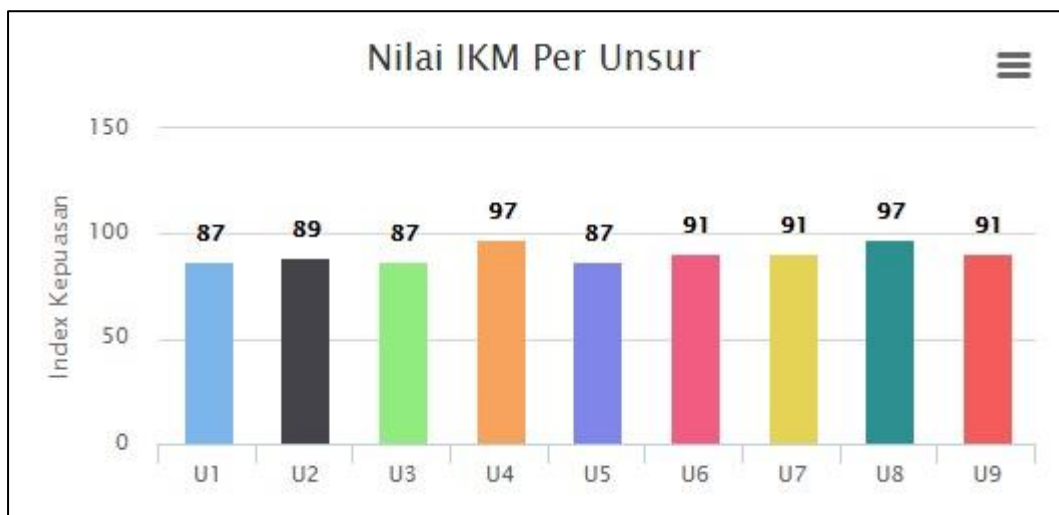
Lampiran 3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang



Lampiran 4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester I BBPP Kupang



Lampiran 5. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur



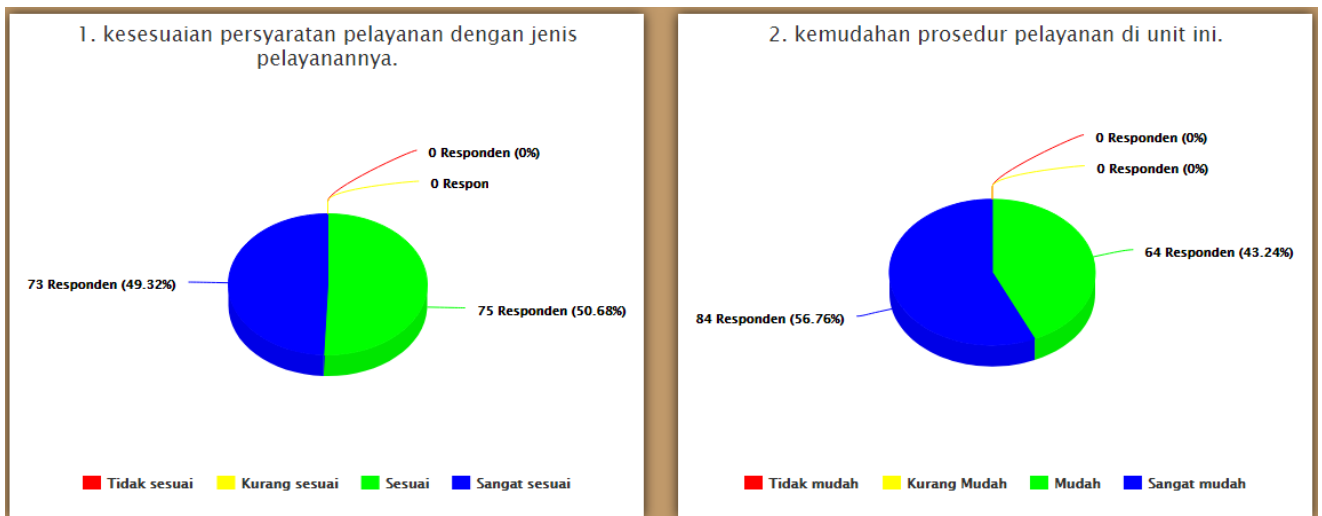
Keterangan :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur pelayanan
U3	Kecepatan pelayanan
U4	Biaya/tarif pelayanan
U5	Produk layanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Perilaku petugas pelayanan
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana

Lampiran 6. Statistik Mutu IKM Semester I BBPP Kupang



Lampiran 7. Penilaian Masing-masing Unsur



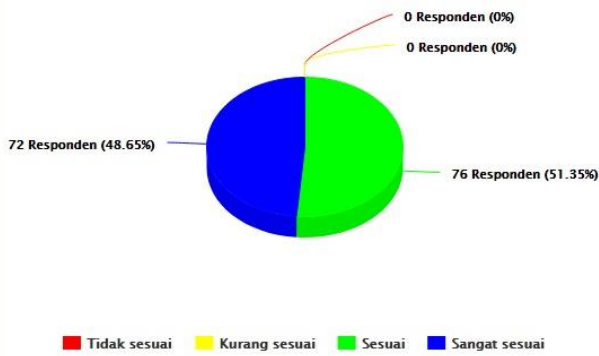
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.



5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



6. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.



7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.



8. penanganan pengaduan pengguna layanan.



9. kualitas sarana dan prasarana.

