

# LAPORAN

## Indeks Kepuasan Masyarakat

### Semester II

### Juli s/d Desember 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 II 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, 10 November 2021

Kepala BBPP Kupang



Dj. Bambang Haryanto, MM

NIP. 19630707 199103 1 001

---

**DAFTAR ISI**

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

---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	19
3. Nilai IKM Semester II BBPP Kupang	29
4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester II BBPP Kupang	29
5. Nilai IKM Semester II BBPP Kupang Per Unsur	30
6. Statistik Mutu IKM Semester II BBPP Kupang	30



# 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

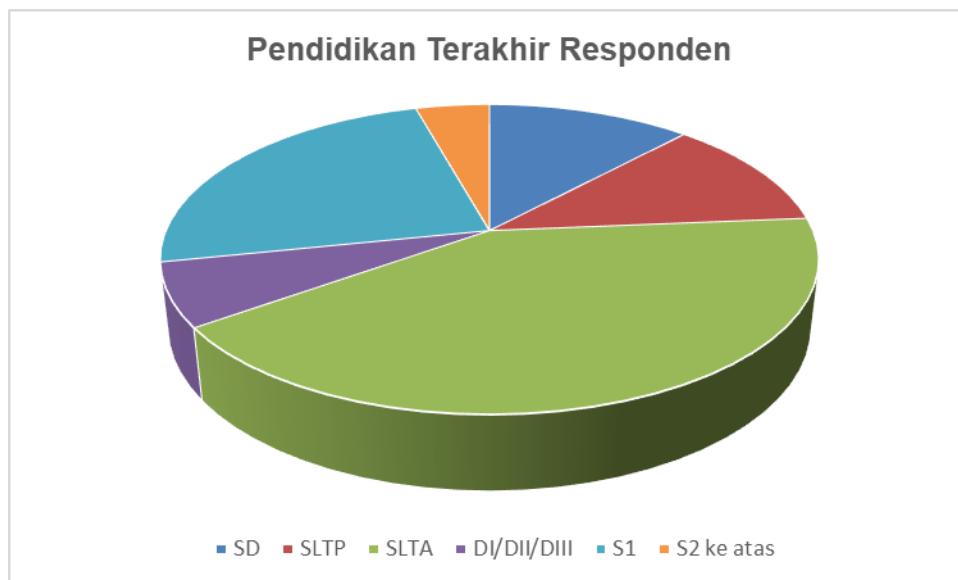
##### 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	285	7.25
2	Perempuan	108	2.75
Jumlah		393	100



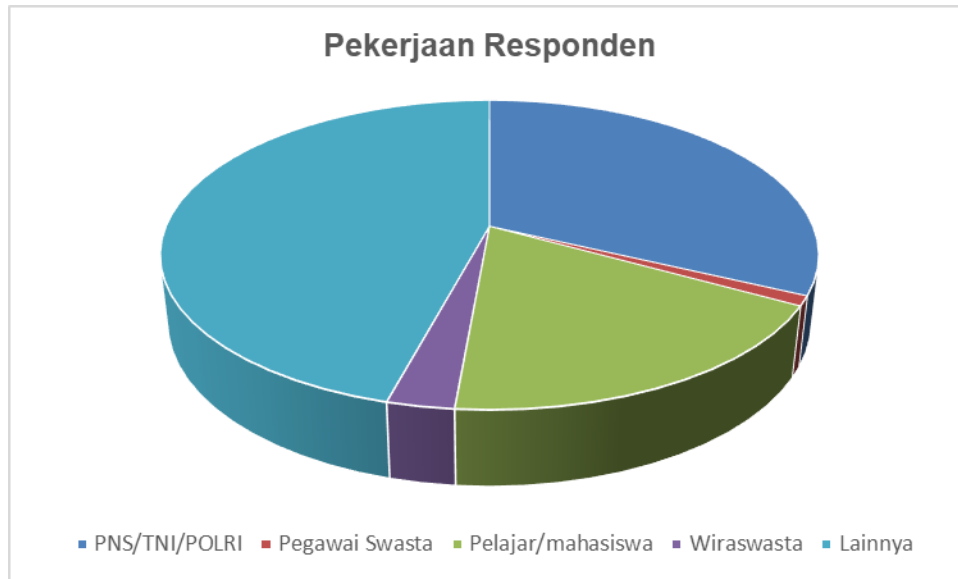
## 2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	47	11.96
2	SLTP	46	11.70
3	SLTA	163	41.48
4	DI/DII/DIII	26	6.62
5	S1	94	23.92
6	S2 ke atas	17	4.33
Jumlah		393	100



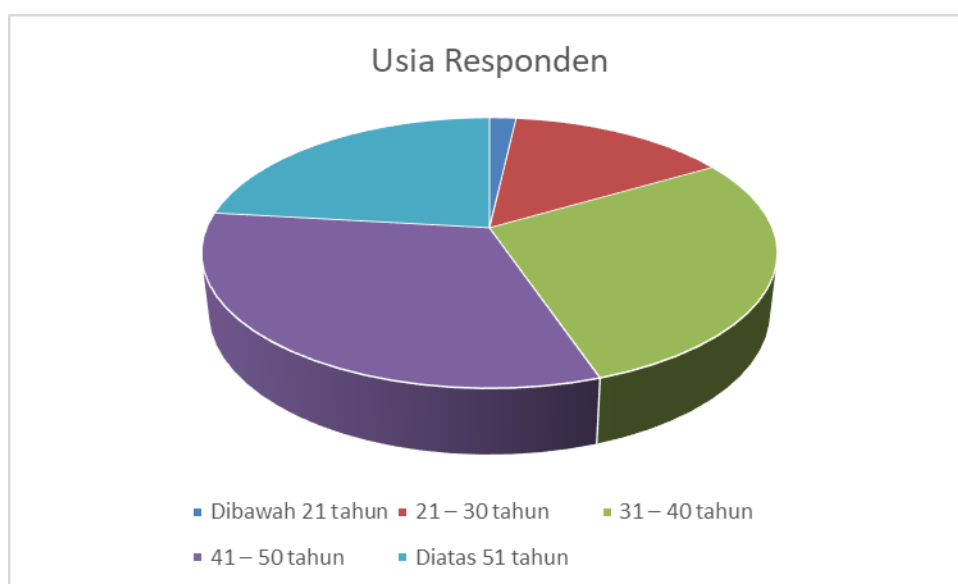
## 3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	126	32.06
2	Pegawai Swasta	4	1.02
	Pelajar/mahasiswa	72	18.32
3	Wiraswasta	11	2.80
4	Lainnya	180	45.80
Jumlah		393	100



#### 4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	7	1.78
2	21 – 30 tahun	58	14.76
3	31 – 40 tahun	111	28.24
4	41 – 50 tahun	126	32.06
5	Diatas 51 tahun	91	23.16
Jumlah		393	100



### C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 342 (tiga ratus empat puluh dua) 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	3.71
U2	Prosedur pelayanan	3.74
U3	Kecepatan pelayanan	3.69
U4	Biaya/tarif pelayanan	3.81
U5	Produk layanan	3.72
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.78
U7	Perilaku petugas pelayanan	3.77
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3.89
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.73

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 393 (tiga ratus sembilan puluh tiga) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,75. 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 II diperoleh angka **93,96 (sangat baik)**, dengan rincian 297 responden (75,57%) menyatakan pelayanan sangat baik, 63 responden (16,03%) menyatakan baik, 31 responden (7,89%) menyatakan kurang baik dan 2 responden (0,51%) 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) 93,06 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 aparatur

## 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 aparatur 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	1459	3.71	92.81	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan	1470	3.74	93.51	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	1449	3.69	92.18	Sangat Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	1497	3.81	95.23	Sangat Baik
5	Produk layanan	1460	3.72	92.88	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	1487	3.78	94.59	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	1482	3.77	94.27	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	1527	3.89	97.14	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	1464	3.73	93.13	Sangat Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,75 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada semester II: 93,06 sehingga masuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan keluhan dengan nilai persepsi 3,89 atau nilai konversi 97,14 sedangkan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi 3,69 atau nilai konversi 92,18 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 II (Juli – Desember) 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 kecepatan pelayanan 3,69 atau nilai konversi 92,18 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 II 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 3,75
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang setelah dikonversikan (93,96) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester II : **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 0,41 s/d 0,43 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,75** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang 93,96 (**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 b. Buruk c. Cukup d. Baik 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. Kurangsopan 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.

**PENGLOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN****DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER II (BULAN JULI S.D. DESEMBER 2021)****UNIT PELAYANAN**

: BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN KUPANG

**ALAMAT**

: JLN. TIMOR RAYA KM.17 NOELBAKI - KUPANG - NTT

No	Nama Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Yulia Krisati	3	3	4	4	3	3	4	4	3
2	Alexader Suan	4	4	4	2	4	4	3	4	3
3	Petrus Fretis	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	Kandidus Elu	3	3	3	3	3	3	3	4	2
5	Yakobus Banu	4	3	3	4	3	4	3	4	3
6	Benediktha Taninos	4	4	3	3	3	3	3	4	4
7	Amandis Tamelab	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	Thomas Naiaki	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	Edigius Melkiades Binsasi	4	3	3	4	4	4	4	4	3
10	Andronikus Sani	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	Trianti Salem	3	3	3	4	3	4	4	4	3
12	Vebronia Tsiompahi	3	4	3	3	3	3	3	4	3
13	Dominggus Sasi	3	4	3	4	3	3	4	4	3
14	Maria Bernedtha Manhitu	3	3	3	4	4	4	3	4	3
15	Paulinus Meni	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	Fransiskus Nimo	3	4	3	4	3	3	4	4	3
17	Kosmas Elan	3	3	4	3	3	3	3	4	3
18	Dorius Tasau	3	4	4	3	3	3	3	4	4
19	Severianus Fenu S.Pt	4	3	4	4	3	3	3	4	3
20	Ermigildus Siki	4	4	4	4	3	3	3	4	3
21	Marselinus Banu	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Alfonsus Liqouri Taus	3	3	3	2	3	3	3	4	2
23	Yosef Loasana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Siprianus Kobesi	3	3	1	4	4	3	3	4	2
25	Raimundus Sibiu	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	Yulius Tae Naimnulu	4	3	4	2	3	4	4	4	4
27	Wolfhardus Vinansius Feka	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	Dominikus Mokos	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Julius Tse	3	3	3	3	3	3	3	1	3
30	Abiut Tlomaen	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	Danial Taseseb	3	3	3	1	4	3	4	4	2
32	Jeni Tana	4	4	4	4	4	3	3	4	3
33	Frasina Benu	3	3	1	4	3	3	3	3	3
34	Yuni Rafiani Riwu	3	3	4	4	4	4	3	4	3
35	Jobim Jr Boimau	3	3	3	4	3	4	3	4	4



36	Melta Nubatonis	3	4	3	4	3	4	3	4	3
37	Obit Nanao	4	4	3	2	3	4	4	4	4
38	Sepry Tae Amlasi	3	2	4	4	2	3	3	2	1
39	Vionson Tedi Alle	3	4	1	4	3	3	4	4	4
40	Widi B Mone	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Yusuf Selan	3	4	4	4	3	3	3	4	2
42	Demitrius Sone	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Yulius S Liu	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	Felipus Tanono	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Hanson Nabuasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Elsy N Nomleni	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	Anderias Benu	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	Antonius Lelang Aya	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Filomena Maria Dasilva Ramos	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	Absaloni M Feko	4	4	3	2	3	3	3	4	2
51	Debora Koly Selan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
52	Immanuel DI Umbu Redi	3	3	4	4	3	4	4	4	4
53	Maria S Selan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	Jemi Z Tuan	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	Dominggus Timo	3	3	4	4	3	3	3	4	3
56	Andreas B Faofeto	3	4	4	4	4	4	3	4	4
57	Onisius Penuam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Yekson Nona	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Melianus Amnesi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Demitrius Tefbana	2	3	1	1	3	3	3	4	3
61	Jenniana Fufu	3	3	3	2	3	3	3	4	3
62	Alexander Manafe	3	1	3	4	3	4	3	3	2
63	Jonefes Nuban	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	Yohanes Tobe	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Dominggus Saka	3	3	4	2	3	3	4	4	2
66	Thomas Tasi	3	4	3	4	3	4	3	3	3
67	Sulaiman Obet Tano	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Melkianus Liok	3	1	4	3	4	3	3	4	4
69	Yoseph Kolo	3	3	3	2	3	3	3	3	2
70	Pace D A Foes	4	4	3	1	3	4	3	3	3
71	Alfons Umbu Rewa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	Samuel Rewa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	Anderias Ngongo	3	3	3	4	3	3	3	3	2
74	Vinsensius Bili	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Dominggus Lende Duru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Yuliana Mamo	3	3	3	2	3	3	3	4	3
77	Aranci Baitanu	3	3	3	2	3	3	3	4	3
78	Kornelis Somapu	3	3	3	4	3	4	4	4	2
79	Felipus Oematan	3	3	2	3	3	3	3	2	3

80	Ruben Rony	4	3	1	3	3	4	3	1	2
81	Obed Funay	3	4	3	3	3	4	3	4	3
82	Immanuel Boenbalan	3	3	2	2	2	2	4	3	2
83	Bernadus Maubanu	3	4	3	3	3	4	3	4	4
84	Hendrina Hina Hela	3	3	4	4	4	4	4	4	3
85	Saulus Y Taebenu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Joni Tobe	3	3	3	4	3	3	4	3	2
87	Luis N Oematan	3	3	3	3	3	3	4	2	3
88	Max Jacob Dethan	3	3	3	4	3	3	4	4	2
89	Marselinus Mado Sili	4	4	3	2	3	4	3	4	3
90	Sirjohn Siwa Jurumana	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Yakundus Sali	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	Servianus Sanao	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	Yermias Pelle Otta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Leni S Laukamang	3	4	3	4	4	4	3	3	4
95	Andreas Sisuk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Anen B Plaimo	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Hipolitus M Teflopo	4	3	3	4	3	3	3	4	4
98	Gordianus Zakarias	3	3	3	4	4	3	4	4	4
99	Yasintus Bria	3	3	3	2	3	3	4	4	4
100	Anserni Rambu Peda Sori	3	4	3	4	4	4	3	4	4
101	Maria Gorethi H Mau	3	4	3	4	3	3	3	4	4
102	Agustinus Bili Dapa	3	3	4	3	3	3	3	4	3
103	Kristina Kolo	3	3	3	3	3	3	3	1	3
104	Agustinus Bili Dapa	3	3	4	3	3	3	3	4	3
105	Dolfinus De Fretes	3	3	3	4	3	4	4	4	4
106	Dominggus Damu Wulang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Eden Poster Lalala	3	3	3	3	3	3	3	3	2
108	Boro Bebe Riantobi	3	3	3	4	4	4	4	4	4
109	Selfinus Dari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Lordlywanko Uumbu Lp Ninggeding	3	3	3	4	3	3	4	4	4
111	Roman Uumbu Haumasa	3	3	3	4	3	4	4	4	4
112	Yustina Mita Bea Tanggu	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	Dian Puspita Walandima	3	3	3	4	3	4	4	4	3
114	Servia V Nay	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	Brigita Gracia F Nampuraing	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	Nikolaus Hari	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	Carolina W Bale	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Novemlis Mburu Miting	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	Margarita Merukh	3	3	2	4	3	3	3	3	3
120	Martha Pehang	4	4	4	4	4	3	4	4	4
121	Maria Th Modang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	Maria Goreti Ruli	2	3	3	4	3	3	3	3	3
123	Flora Wea	3	3	3	3	3	3	3	4	4

124	Maria F Lena Nono	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	Therese Fk Leba Nono	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	Maria Tarsisia Bozu	4	3	4	4	4	4	4	1	4
127	Serafina Moru	3	3	3	4	4	4	4	4	4
128	Maria Anita F Raga	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	Seli Sofia Bana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Ancelina Mero	3	1	3	2	3	4	3	4	3
131	Margareta Saja	3	1	3	2	3	4	3	4	3
132	Nikolaus Wake	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Yohana Megawati Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Analia. M. D. E. C. Rangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Lusia Nova Handriani Ladu	3	3	3	3	3	3	3	4	4
136	Gasper Polu	4	3	1	4	3	3	4	4	3
137	Angela Trivonia L Wasa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	Rafael Wasa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	Bonefasius Rangga	4	4	3	3	3	3	3	4	3
140	Teodorus Dos	3	3	2	4	3	3	4	4	3
141	Paulus Krings	2	3	3	4	3	3	3	3	4
142	Efrensius Wawa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	Yohanes Muda	3	3	3	3	3	3	3	4	3
144	Kristina Meo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	Atu Nenobais	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	Nofrianus Kolo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Yohanes Banunaek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Marselinus Kolo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	Aleksius Oki	3	4	3	4	3	4	3	4	3
150	Melinda Sabat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Dina Taneo	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Yohanis Kollo	3	4	4	4	4	4	4	3	4
153	Imer Kase	4	4	4	4	3	4	4	4	4
154	Amrosius Tlonaen	4	3	4	4	4	4	4	4	4
155	Silvester Salu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Debora Kollo	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	Enjelina Seran	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	Alensius Telonaen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Melkianus Taopan	4	3	3	4	4	3	4	4	3
160	Maksi Sakan	3	3	4	4	3	4	3	4	4
161	Anselmus Fallo	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	Jerobeam Banunaek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
163	Anastasia Lopo	3	4	3	4	4	4	3	4	3
164	Stephanus Tahomi	4	4	4	4	3	3	3	4	3
165	Agustinus Painneon	4	4	3	4	3	3	3	4	3
166	Domiggus S	3	3	3	4	3	3	4	4	3
167	Theodorus Unsain	3	3	3	4	3	3	3	3	3

168	Petrus Sali	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	Immanuel Kelu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	D Lais Kallang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Maria Brigitta T	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Fidelis Antonius	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	Felix Tahoni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Christoforus Emanuel Taus	3	3	3	4	3	3	3	4	4
175	Yoseph Kolne	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Petrus Toah	4	4	4	4	3	3	3	3	3
177	Melkior Sengkoen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	Agustinus Fanu	3	4	3	4	4	4	4	4	4
179	Yanuaris S	3	3	3	4	3	4	3	4	4
180	Yohanes K	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	Gaudensius Raga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	Fransiskus Subani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Petrus Lunai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	Servasius Beno	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Ebenheizer E Missa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	Maria Fatima Seran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	Markus Tan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Heronimus Morukh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Kauktus Bruno Seran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	Jose Da Silva	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Dominggus Cardoso E S	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	Siprianus Nahak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	Vincensius T	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	Camilo Cardoso	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Fabianus Seran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Zulkaida Hasan Dalang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Martinus Yosef L M	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	Rikardo A A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	Bonefasia Aurelia Mogi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Sepriani Nenometa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	Fidelis Mali Mau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	Joao Soares	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	Yetty Alays	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	Anselmus E Salu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	Marselinus Salu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	Silvester Longa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Venacio Das Santos	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	Longginus Dhopa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	David Celtakaeb	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Aloysius R Kobi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	Eston Bb	4	4	4	4	4	4	4	4	4

212	Noh Takel	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	Maria Dolorosa Itu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Petrus Dn Jabur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	Rogerius P Rao	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	Veronika Sj Talan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	Siprianus Eli	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	Jane Kaunang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	Amy E Mola	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	Marthen Bates	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	Nikolaus Bb	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	Wema A Pisodn	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	Kanisius Nesi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	Misail Eoainestus Sila	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	Deni Paulus Kolis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	Dorkas Mulle	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	Flavianus Lau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	Soter Kandidus Ramu Kolo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	Felpina Tanono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	Orpa Bansae Talan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	Juliana Tanono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	Thomi Ih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	Jeny A Tanesib	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	Yustus Tanau	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	Adroid Lae	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	Elsy Fransina Solle	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	Efliana Efi Zacharia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	Felipus Elan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Dorce Lomi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	Radius Nenobais	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	Marsalina Baikope	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	Yupiter Tampani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	Simon Adu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	Osias Tanono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	Yohanes T Seran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	Jecson Ob Pairikas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	Marinus Pawolung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	Herman Umbu Bira	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	Lotarius Sg. Wara	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	Bernadus Dairo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	David U. Luki Sabarua	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	Matias Sebu Kuala	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	Dule Bani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	Melkianus Nekapa Begi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	Marthen Tagela Ladunawu	4	4	4	4	4	4	4	4	4

256	Marlon Saingu Rua	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	Yosafat Mesang Bewa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	Marinus Sili Wulu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	Karolus K. Ibi Lona	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	Arnoldus Natar L.P. Dawa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	John Zebu Kuala	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	John Zebu Kuala	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	Ladu Pangu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	Daniel Siala Bella	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	Umbu K. Daungu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	Pada Raga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	Samuel S. Wawo	4	4	4	4	3	4	4	4	4
268	Susan Rambu Paji Malairu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	Nomensen Nanga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	Yohakim U. Yora Saba Tudung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	Umbu Katanga Beru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	Seprianus U. Anabuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	Oktavianus Rowa Ibininggu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	Agustinus U.B.D. Soba	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	Jimi Umbu Laiya Sobang	4	4	4	4	3	3	4	4	4
276	Yosua U. Goyi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	Rinto Umbu Dangi Loja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	Agustinus U.R Samapaty	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	Dwisone H. Lelung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	Fransiskus L. Pagegi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	Umbu Djama	4	4	4	4	3	4	3	4	4
282	Robinson	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	Umbu Laiya Damanasu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	Umbu Teda	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	Moyi Kabida Lokat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	Yohana Leki Nguju	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	Mera Rina Regi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	Antonius Umbu Ngadu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	Richard Superior U. Lubu Lena	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	Imelda Rambu Eda Dawi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	Andreas Umbu Ngailu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	Elvis Umbu Dangu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Mikail D. Moru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	Umbu Keba Janga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	Siprianus Deta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	Agus Umbu Lulu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	Samuel Umbu Laiya Kani Praing	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	Pada Boli Yora	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	Adrianus Wolu Adung	4	4	4	4	4	4	4	4	4

300	Umbu Lepa Saba Ora	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	Umbu Bora Laki Siga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	Paustino Lopes	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	Dominggus Rauta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	Umbu Sili Wolu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	Siprianus K. Wawu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	Petrus Aleus Ninu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	Frida Imaculata Tilis	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	Maria Imaculata Metkono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	Gelario H Dacosta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	Aquilina Angket	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	Yasinta Neonbanu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	Maria Neombanu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	Yolinda Neonbanu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	Isabel De Charvalo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	Ignatius Timo Metkono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	Libertus Toinjaas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	Kanisius Sasik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	Emilianus Toinjaas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	Godefridus Anin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	Fransiskus Metkono	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	Yohanes Sanam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	Koenelis Masu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	Dominikus A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	Yohanes L	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	M Bahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	Oktovianius Hati	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	Orce Haki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	Thimotius Lete	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	Theodorus Mutsu Satban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	Matheus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	A Benu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	Agustinus Lase Usbobo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	Anderias Taek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	Desi S Oematan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	Theofilus Neno Haifeto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	Yedni Snai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	Aris Tf Taek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	Yulius Isu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	Meri Natun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	Djoni Lukas Huru Lodo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	Amros Liunokas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	Niknor N	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	Lolo Halrohaeni Dethan,Stp	4	4	4	4	4	4	4	4	4

344	Ester Yohalinda Oematan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	Ekber Alang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	Yoseph Taa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	Laurensius Eo,Sst	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	Endang Oktavia Giri, S.E	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	Zet Ga Radja, S.St	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	Emmy Noviarini Ningtiyas, S.TP, MP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	Deny Fery Setiawan,S.Sos	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	Alfred Adoe, Sst	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	Olfiana Elisabeth Nubatonis, A.Md	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	Yasinta Bahi,A.Md	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	Soleman Nuban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	Maria Wigberty Meo,A.Md	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	Yohanis M. Fanggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	Yustina Marselina Wonga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	Hendrikus Ngeo, SST	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	Alfonsius Sese Tafuli	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	Feransiscus Desales Raga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	Dominggus Defretis Johannes Lango	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	Elisabet Yaku Danga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	Honorius Ude	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	Yohanes Mite Welu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	Adrianus Antoin Romea	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	Gregorius Aleus Knaofmone	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	Lazarus Isa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	Ir. Wiwiek Yuniarti Costa, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	Ir. Fransiskus Mbapa, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	Longginus Lengi, SP.,MP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	Eni Mulyanti, S.Pt.,M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	Fabianus Kowa Keraf, SP., M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	Manix Etwan Manafe, S.Pt, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	Rip Krishaditersanto, S.Pt, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	Marthen Leonard Ressie, SP, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	Wijarwati,S.Pt, M.Pt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	Nofi Isnaini, M.Sc	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	Fitri Manihuruk, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	Drh. Cahya Purnamasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	Drh. Fajar Okta Undari	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	Drh. Mutya Fadhillah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	Sophia Angelina Pakpahan, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	Yunindah Lestari Lapihu, S.Pt, M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4

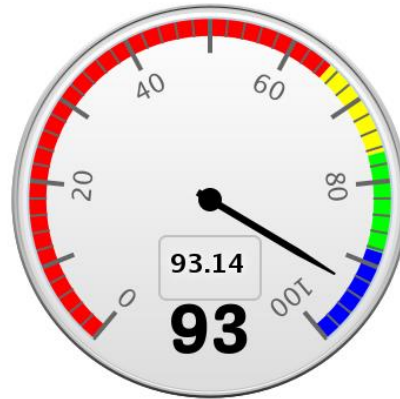


385	Ir. Nambut Maksimus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	Bayu Ariawan, S.Pd, M.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	Muhammad Awaluddin, S.Pi.,M.Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	Rais Sidiq Fitriyadi, S.Pt	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	Dewi Yohana Manu, S.TP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	Sitti Aminah Daiman, S.H	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	Rukmawati,S.St, M.M	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	Abdul Salam, S.E	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	Drh. Legowo Budi Raharjo	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Unsur Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	1459	1470	1449	1497	1460	1487	1482	1527	1464
<b>Nilai Rata Rata Per Unsur</b>	3.71	3.74	3.69	3.81	3.72	3.78	3.77	3.89	3.73
<b>Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)</b>	0.41	0.42	0.41	0.42	0.41	0.42	0.42	0.43	0.41
<b>IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)</b>	93.96	3.76							
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>							

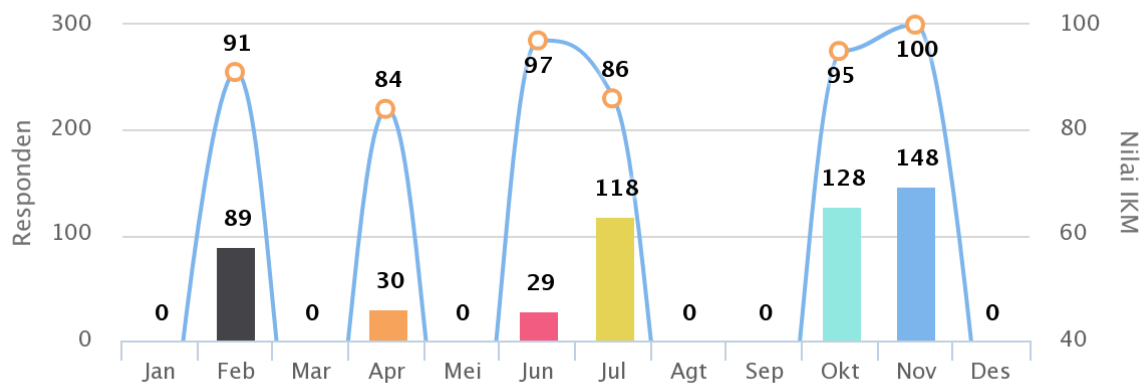
## Lampiran 3. Nilai IKM Semester II BBPP Kupang

## Nilai IKM 2021

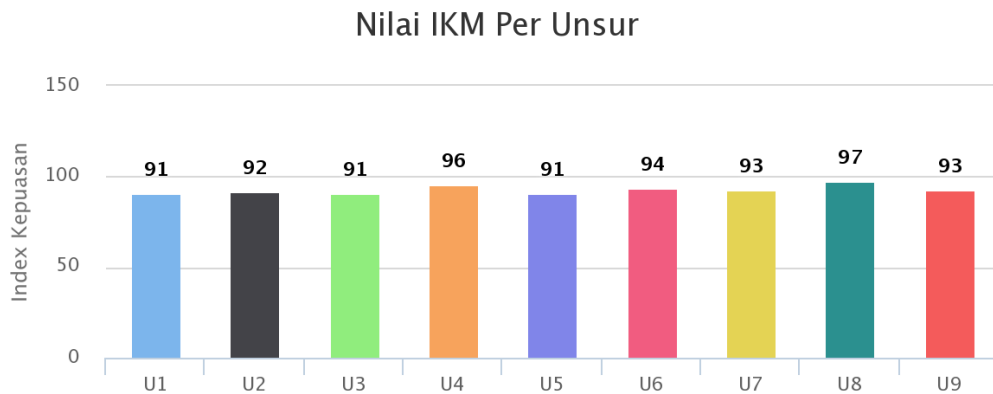


## Lampiran 4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester II BBPP Kupang

## Jumlah Responden vs Nilai IKM 2021



## Lampiran 5. Nilai IKM Semester II 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 II BBPP Kupang

## Statistik Mutu 2021 ( 542 Responden )

