

# LAPORAN

## Indeks Kepuasan Masyarakat

### Semester I

### Januari s/d Juni 2023



# BBPP KUPANG

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

2023

## KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn 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, 19 Juni 2023  
Kepala BBPP Kupang



Dr. H. Yulia A. Kurniawati, M.Si  
NIP. 196707311993032001

---

**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

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	19
3. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	29
4. Jumlah Responden vs Nilai IKM Semester I BBPP Kupang	29
5. Nilai IKM Semester I BBPP Kupang Per Unsur	30
6. Statistik Mutu IKM Semester I 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 150 (seratus lima puluh) 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 DAN PERMASALAHAN

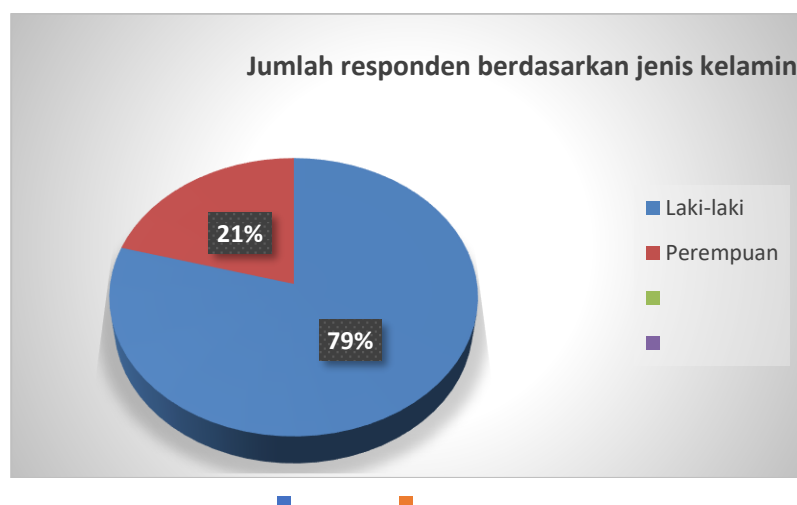
#### A. Unsur Pelayanan

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

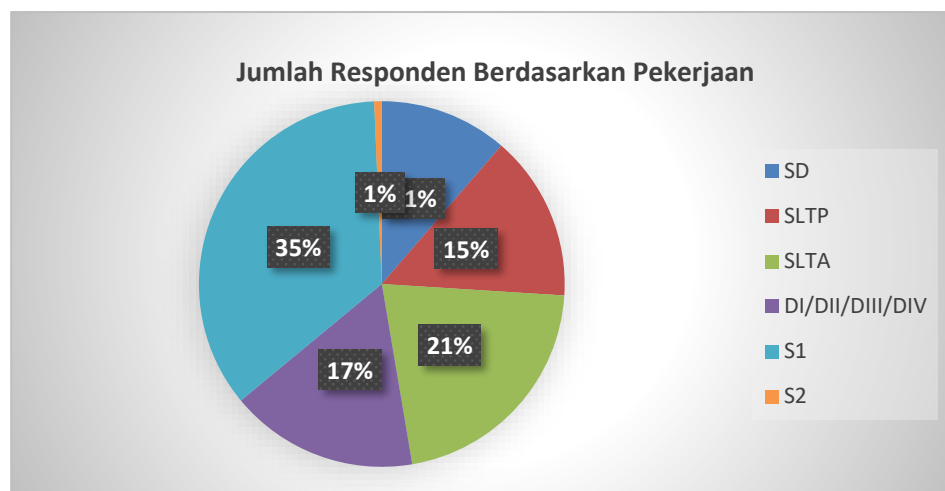
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	119	79%
2	Perempuan	31	21 %
	Jumlah	150	100





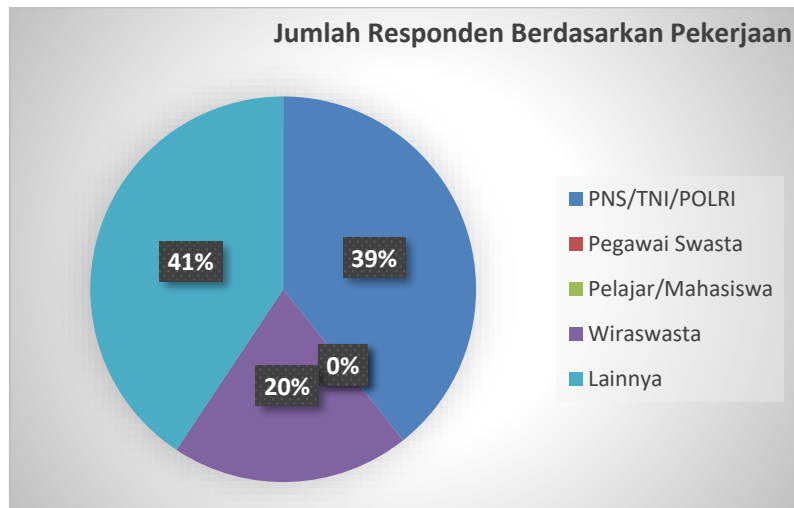
## 2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD	17	11.33
2	SLTP	22	14.67
3	SLTA	32	21.33
4	DI/DII/DIII	25	16.67
5	S1	53	35.33
6	S2 ke atas	1	0.67
Jumlah		150	100



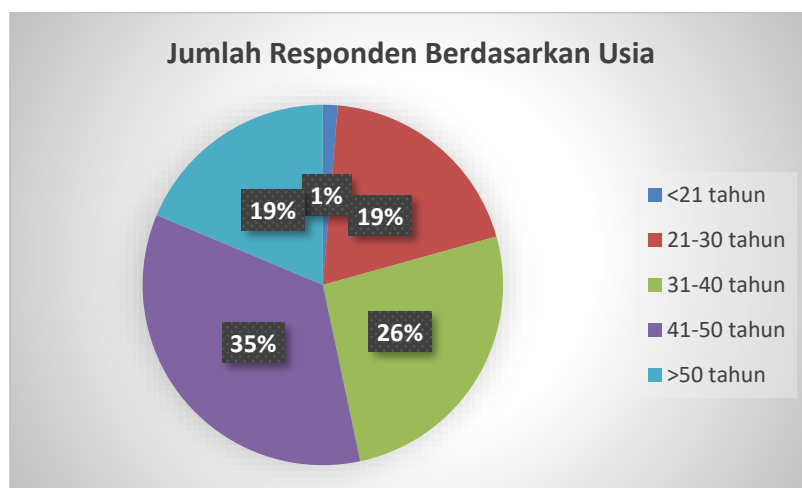
## 3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	59	39,33
2	Pegawai Swasta	0	0
	Pelajar/mahasiswa	0	0
3	Wiraswasta	30	20
4	Lainnya	61	40,67
Jumlah		150	100



#### 4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	2	1.33
2	21 – 30 tahun	29	19.33
3	31 – 40 tahun	39	26.00
4	41 – 50 tahun	52	34.67
5	Diatas 51 tahun	28	18.67
Jumlah		150	100



### C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 (seratus lima puluh) 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	3,46
U2	Prosedur pelayanan	3,35
U3	Kecepatan pelayanan	3,17
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,26
U5	Produk layanan	3,23
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,53
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,45
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,71
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,30

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 150 (seratus lima puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,39. 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 tahun 2023 diperoleh angka **84.58 (Baik)**, dengan rincian 21 responden (14 %) menyatakan pelayanan sangat baik, 67 responden (44,67%) menyatakan baik, dan 62 responden (41,33 %) menyatakan cukup 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) 84.58 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 **“B” (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 aparat

### **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	519	3.46	86.50	Baik
2	Prosedur pelayanan	502	3.35	83.67	Baik
3	Kecepatan pelayanan	475	3.17	79.17	Cukup Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	489	3.26	81.50	Baik
5	Produk layanan	485	3.23	80.83	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	529	3.53	88.17	Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	517	3.45	86.17	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	557	3.71	92.83	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	495	3.30	82.50	Baik

Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,38 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester I : 84.58 sehingga masuk dalam kategori **B (Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah **penanganan pengaduan, saran dan keluhan** dengan nilai persepsi 3,71 atau nilai konversi 92,83 sedangkan nilai terendah pada unsur **kecepatan pelayanan** dengan nilai persepsi 3,17 atau nilai konversi 79,17 namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih masuk dalam kategori penilaian cukup 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 2023, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Kupang dapat dikategorikan dalam penilaian **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 3,17 atau nilai konversi 79,17 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 nilairata-rata tiap unsur persepsi diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3.38
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupangsetelah dikonversikan (84,58) berada pada interval 76,61- 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Kupang pada Semester I : **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: **3,38** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Pelatihan Peternakan Kupang **84,58 (B = 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. Wirawasta/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. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/

Pengolahan Data Kuisiner														
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	Marselinus Heuk	53	Laki Laki	SLTA	PNS	4	3	3	3	3	4	4	4	3
2	Erdian Ceria Putra	27	Laki Laki	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	3
3	Yakundus Sali	-	-	S1	PNS	3	3	3	2	3	3	4	4	4
4	Crishtov E.J Aplugi	51	Laki Laki	S1	PNS	3	3	4	3	3	3	3	4	3
5	Yandri Mbado	36	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	3
6	Rayneldis Kartes Nahak	40	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	2	3	3	3	4	3
7	Cornelis Y Cesar	54	Laki Laki	SLTA	PNS	3	3	1	2	3	4	3	4	3
8	Alfridus Neno	32	Laki Laki	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	4
9	Marselus Tas'au	29	Laki Laki	D3	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	4
10	Metraiana Taliom	37	Perempuan	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	3
11	Frengky P Taek	43	Laki Laki	D4	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	4
12	Kanisibus Ariyanto Jee	43	Laki Laki	SLTA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Rustam Ahmad	32	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	3
14	Dorkas A.M Ratukore	57	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	Petrus Lunai	39	Laki Laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	Vinsensius Manek	49	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Omri Nomleni	34	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	2	2	3	3	3	3
18	Haedar Aziz	57	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	Siti Z Molbo	57	Perempuan	D4	PNS	4	4	3	4	3	4	4	2	4
20	Nikolaus Ndonga	44	Laki Laki	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	Rinna Noviyanti Ndun	31	Perempuan	S1	THL	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	Erlin Y.O Haiitik	39	Perempuan	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	2
23	Dello Carocho	45	Laki Laki	SLTA	PNS	3	4	3	2	3	3	4	4	3
24	Jeane J Konda Malik	26	Perempuan	S1	THL	3	3	3	3	3	4	4	4	4
25	Aloysius R Kobi	50	Laki Laki	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	2
26	Jacky Soleman Magho Naga	26	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	3
27	Stefanus Asa	38	Laki Laki	D3	P3K	2	2	3	3	3	3	3	3	3
28	Yohanes Tae	51	Laki Laki	SLTA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	Mody S. Th Messakh	51	Laki Laki	SLTA	PNS	3	3	4	2	4	4	3	4	4
30	Valeria Anggreni Pandie	25	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	4	4
31	Maya Alzera Rihimangngi	32	Perempuan	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	4
32	Oktovianus T.D.B.B.	47	Laki Laki	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4
33	Markus O Bulan	52	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	Emilia Sako	46	Perempuan	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	IMELDA W Manek	43	Perempuan	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
36	Hendrikus Bria Berek	36	Laki Laki	S1	PNS	3	4	3	3	3	3	4	4	2
37	Jon P Lopo	53	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	Maria Dolorosa	48	Perempuan	D3	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	3
39	Veronika S.J. Talan	42	Perempuan	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	2
40	Nope A.A Baifeto	42	Laki Laki	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
41	Emilia Wonga Wele	29	Perempuan	D4	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
42	Ibrahim Tamelab	34	Laki Laki	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	3	3	3
43	Kristianus Meka Toli	55	Laki Laki	S1	PNS	3	3	2	3	3	2	2	3	2
44	Lurensius Berek	46	Laki Laki	D4	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	3
45	Maria Yohan Prima Nahak	27	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	3	4	4
46	Aldoni Waluwanda	31	Laki Laki	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	3
47	Yohanes Onis	53	Laki Laki	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	3
48	Yunita Alvince Sufmera	44	Perempuan	D3	PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	3
49	Silvester Nua	50	Laki Laki	D3	P3K	3	3	3	2	3	3	4	4	3
50	Januar Freimetz P.H	31	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	2

51	Silvester L Kali	42	Laki Laki	S1	PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	3
52	Vincensius Seran	49	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	2	3	3	3	4	2
53	Valentinus Rada	49	Laki Laki	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	2
54	Imanto Yahya	44	Laki Laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	Juliana Lenuk	40	Perempuan	D3	PNS	4	3	4	2	3	4	4	4	4
56	Ferdinandus Bau	45	Laki Laki	SLTA	P3K	3	3	4	4	3	4	4	4	3
57	Denys Gustav R Doko	45	Laki Laki	D3	PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	3
58	Paskalis Naikumua	49	Laki Laki	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	2
59	Tarsisius Randung	50	Laki Laki	D3	PNS	3	3	3	2	3	4	3	4	3
60	Jose De A. Freitas	55	Laki Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	Semi S Th. Giri	40	Laki Laki	D4	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	2
62	Stefanus Manafe	50	Laki Laki	SLTA	Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Manuel Bura	35	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	2	2	3	3	3	3	4	4
64	Dovan K Manafe	22	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	3	2	2	3	2	2	4	3
65	Manuel Suri	25	Laki Laki	D3	Tani	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	Melkhiar Nahak Mali	45	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	3	3	4	3	4	4	3	4
67	Herlinda M Desilva	49	Perempuan	SLTP	Tani	3	1	2	2	2	3	3	3	3
68	Jonisius Mau	38	Laki Laki	SLTP	Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	3
69	Servin Lotu	44	Perempuan	SLTP	Usahawan	3	3	3	2	4	4	4	4	3
70	Damianus Ehak	40	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	3	4	3	3	4	4	4	4
71	Theodorus Mauk	55	Laki Laki	SLTP	Tani	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	Arnoldus Nubatonis	56	Laki Laki	SLTP	Tani	3	2	3	2	4	2	3	1	3
73	Mehuel Masu	44	Laki Laki	SLTP	Tani	3	2	3	2	3	4	3	3	3
74	Wempi Adrianus	43	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	3	3	2	4	2	3	1	3
75	Benediktus Asa Bele	49	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	4	4	4	3	3	3	4	3
76	Yonatan Bani	43	Laki Laki	SD	Tani	3	3	3	1	3	3	4	4	3
77	Yohanis Faitmoes	35	Laki Laki	SLTA	Tani	4	3	1	4	3	4	4	4	3
78	Elfrida Ratu	45	Perempuan	S1	Usahawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
79	Veritomsah Wewo	40	Laki Laki	SLTP	Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	1	4
80	Yosep Ora Bani	55	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	4	3	2	4	4	3	4	4
81	Yanfrits Timuli	24	Laki Laki	SLTA	Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Medan Meliakim B	35	Laki Laki	S1	Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	3	4
83	Emanuel Dasi	39	Laki Laki	SLTA	Usahawan	4	3	1	4	4	4	3	3	3
84	Vinsensius Bau	38	Laki Laki	SLTP	Tani	4	3	3	4	4	4	3	3	4
85	Ferdinan Anin	70	Laki Laki	SLTP	Tani	3	3	3	1	3	3	3	4	3
86	Katarina U	39	Perempuan	SLTP	Tani	3	4	3	4	4	4	4	4	4
87	Theofilus Leto	48	Laki Laki	SLTA	Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	1	4
88	Theresua Dau	46	Perempuan	SD	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Martina Bete	28	Perempuan	SD	Tani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	Anderian Timung	62	Laki Laki	SLTA	Usahawan	3	1	4	3	1	4	3	4	4
91	Hendrikus kali	21	Laki Laki	SLTA	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Marianus Bachilius	30	Laki Laki	SLTA	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Yulitha S Lae	51	Laki Laki	SLTA	Tani	3	3	3	4	4	4	4	4	3
94	Maksen Tateni	43	Laki Laki	SLTP	Tani	4	3	1	1	3	4	4	4	3
95	Albert Neolaka	41	Laki Laki	SD	Tani	4	3	1	1	3	4	3	4	3
96	Soleman Sajjan	41	Laki Laki	SLTP	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Verdy Cornhells Tomasui	37	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	3	3	4	3
98	Yanfrits I Timuli	25	Laki Laki	SLTA	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Petrus Fahik Taek	28	Laki Laki	S1	Wiraswasta	4	4	1	3	3	4	4	4	4
100	Yufentus Mari Fahik	26	Laki Laki	S1	Wiraswasta	4	4	1	3	3	4	4	4	4
101	Damianus Ehak	53	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Leonardus Niku	37	Laki Laki	SLTA	Tani	3	3	4	3	3	4	3	4	3
103	Maria Regolinda Suvu	27	Perempuan	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4
104	Yaman Bessi	41	Laki Laki	SD	Tani	4	4	4	2	4	4	4	4	4
105	Alfusus Foni	44	Laki Laki	SLTP	Tani	4	4	4	1	4	4	4	4	4
106	Yohanis Selan	45	Laki Laki	SD	Tani	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	Hendrik Loes	37	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Emilian F Taek	35	Perempuan	SLTP	Wiraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
109	Yogi N.N Hun	28	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Maria E.M Manek	26	Perempuan	SLTA	Tani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Theresia Theu Leki	30	Perempuan	SLTA	Tani	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	Patrimus Kana	30	Laki Laki	SLTA	Tani	3	3	3	2	3	4	4	4	3
113	Marsel Boni Mau	37	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	3	4	4	2	3	4	4	4	3
114	Simon P Nofa	40	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	3	4	2	4	4	4	4	4
115	Yonatan Snae	36	Laki Laki	SLTP	Tani	4	3	3	2	3	4	4	4	3
116	Stefanus Loda		Laki Laki	SLTP	Tani	4	3	3	3	3	4	3	4	3
117	Musa Fully	51	Laki Laki	SLTA	Tani	4	3	4	2	3	3	3	1	3
118	Servinus Dasi Lelo	29	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Okfin Marlina Nalle	38	Laki Laki	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3
120	Hendrikus kali	21	Laki Laki	SLTA	Tani	3	4	4	4	4	4	4	4	4



121	Ati Irma Loit	29	Laki Laki	SLTA	Petani	4	3	3	2	2	3	3	3	3
122	Jonefes Nuban		Laki Laki	SLTA	Petani	3	3	3	3	3	3	3	3	2
123	Maryana N. Messakh	45	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	4	2	4
124	Bernadus Tokael	70	Laki Laki	SLTP	Petani	4	3	3	3	3	3	3	4	3
125	Hendrik Amnesi	54	Laki Laki	SLTA	Petani	4	3	3	3	3	3	3	4	3
126	Arnoldus M. Lona	45	Laki Laki	SD	Petani	4	4	3	4	3	3	3	4	2
127	Yafet Allung	30	Laki Laki	SLTA	Petani	4	4	3	2	3	3	4	4	3
128	Yusak J. Daik	25	Laki Laki	SLTA	Petani	3	3	3	3	3	4	4	4	4
129	Fransiska Raga	27	Perempuan	S1	Petani	3	3	3	4	3	4	3	4	2
130	Yoseph Hezron Maly	26	Laki Laki	S1	Petani	4	3	3	4	3	4	4	3	3
131	Yusuf Dethan	41	Laki Laki	SD	Petani	4	2	3	3	3	3	3	3	3
132	Jusak Jeheskiel Ndun	58	Laki Laki	SLTA	Petani	4	3	3	3	3	3	3	4	3
133	Rechana Tameno	24	Laki Laki	SLTA	Petani	4	3	4	2	4	4	3	4	4
134	Nikodemus Tameno	53	Laki Laki	S1	Petani	3	3	4	4	3	4	4	4	4
135	Agustinus Mau	49	Laki Laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	4	3	4	4
136	Marce Oly	40	Perempuan	SLTA	Petani	4	4	3	4	3	3	3	4	4
137	Semuel Lasi	51	Laki Laki	SLTA	Petani	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	Yusuf Seran	45	Laki Laki	SD	Petani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Dominggus Rassi	43	Laki Laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	3	4	4	4	4
140	Simon Natun	51	Laki Laki	SLTP	Petani	4	4	3	3	3	3	4	4	2
141	Yesti Adriana Taulaka	35	Perempuan	SD	Petani	4	3	3	4	3	3	3	4	3
142	Albinus Faot	49	Laki Laki	SLTP	Petani	4	4	3	4	3	4	4	3	3
143	Paulus Talan	38	Laki Laki	SD	Petani	4	3	3	4	3	3	3	4	2
144	Didjonur Nesimnasi	43	Laki Laki	SLTA	Petani	4	4	3	4	4	4	3	4	4
145	Mesak Nome	41	Laki Laki	SLTP	Petani	4	4	4	4	3	3	4	4	4
146	Oktavianus Nassa	47	Laki Laki		Petani	4	4	4	3	3	3	3	3	3
147	Noh Talan	38	Laki Laki	SLTA	Petani	3	3	2	3	3	2	2	3	2
148	Yustus Besi	40	Laki Laki	S1	Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	4	3
149	Yosi Lenama	49	Laki Laki	SD	Petani	3	4	3	4	3	4	3	4	4
150	Yusuf Djuma	76	Laki Laki	SD	Petani	4	3	3	4	3	3	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur						519	502	475	489	485	529	517	557	495
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.46	3.35	3.17	3.26	3.23	3.53	3.45	3.71	3.30
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.3844	0.37	0.35	0.36	0.36	0.39	0.38	0.41	0.37
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						84.584	3.38							
Mutu Pelayanan						B	<b>BAIK</b>							