

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1 Tahun 2019



**BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN
DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2019**



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan di Balai Embrio Ternak Cipelang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

Bogor, Juli 2019

Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	li
DAFTAR TABEL	lii
DAFTAR LAMPIRAN	lv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Sasaran	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Metode dan Manfaat Pengukuran.....	2
II. HASIL PENGUKURAN SKM	7
A. Responden	7
B. Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan UKPP	11
C. Pertanyaan Terbuka.....	14
D. Inovasi Pelayanan.....	16
III. ANALISIS DATA	17
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	17

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP	5
2. Data Responden Berdasarkan Umur	7
3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	8
5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
6. Data Responden Berdasarkan Jam	9
7. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	10
8. Hasil Nilai Persepsi, Interval SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan...	11
9. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Tahun 2018.....	11
10. Data Reponden Berdasarkan Media Informasi.....	14
11. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan	14
12. Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai Rata-rata Semua Unsur di BET Cipelang.....	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik

1. Data Responden Berdasarkan Umur	7
2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	8
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
5. Data Responden Berdasarkan Jam Survei.....	9
6. Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	10
7. Nilai Rata-rata Per Unsur Tahun 2016 – 2018.....	13
8. Gambar 8. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Semester I dan II tahun 2018.....	14
9. Responden berdasarkan Media Informasi.....	14
10. Persentase Kejelasan informasi	15
11. Gambar 11. Persentase Data Responden secara On line dan Offline.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data IKM	18
2. Data Responden	27

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan. Harapan masyarakat terhadap perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan *reliable* dalam menjalankan fungsi dan perannya. *Ekspektasi* masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem Pemerintahan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mendukung kebijakan tersebut, perlu disusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BET Cipelang yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian.

1.2 Tujuan dan Sasaran

1.2.1 Tujuan

Tujuan survey kepuasan masyarakat ini untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan BET Cipelang kepada masyarakat pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan

1.2.2 Sasaran

Sasaran survey kepuasan masyarakat adalah terselenggaranya pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

1.3 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei SKM Balai Embrio Ternak Cipelang dilaksanakan selama kurun waktu 6 Bulan sejak Januari–Juni 2019. Survey dalam bentuk kuisisioner baik manual (tertulis/ off line) maupun elektronik (on line) diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan (responden) pada saat pelaksanaan kegiatan atau di akhir kegiatan. Survei dilaksanakan kepada mitra kerja BET baik peserta magang atau Bimbingan Teknis (BIMTEK) maupun masyarakat umum yang melakukan kunjungan atau membutuhkan pelayanan teknis dari BET Cipelang yang berasal dari berbagai wilayah di Indonesia. Sebanyak 109 (Seratus Sembilan) responden yang telah mengisi kuesioner SKM yang diberikan, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang kepada pelanggan/pengguna layanan.

1.4 Metode dan Manfaat Pengukuran

A. Metode pengukuran

a. Tahapan kegiatan survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

a) Menyusun instrumen survei

- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c) Menentukan responden
- d) Melaksanakan survei
- e) Mengolah hasil survei
- f) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi sembilan unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. *Persyaratan*, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. *Sistem, Mekanisme, dan Prosedur*, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. *Waktu Penyelesaian*, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. *Biaya/Tarif*, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. *Kompetensi Pelaksana*, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana*, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan*, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. *Sarana dan Prasarana*, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk

benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

c. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 75% dari total pengguna layanan

d. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Januari–Desember 2019.

e. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori “tidak baik” diberi nilai persepsi 1, “kurang baik” diberi nilai persepsi 2, “baik” diberi nilai persepsi 3, “sangat baik” diberi nilai persepsi 4. Kriteria penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif

f. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan di BET Cipelang. Hasil olahan dan analisis data dapat dijadikan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Kategori Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja UKPP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60- 3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100.00	A	SANGAT BAIK

h. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu, survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

B. Manfaat pengukuran

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Menemukan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.
- b. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Kantor Balai Embrio Ternak Cipelang.
- d. Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- f. Masukan kepada pihak pelaksana pelayanan Balai Embrio Ternak Cipelang mengenai hasil survei terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah pengunjung
- g. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II HASIL PENGUKURAN SKM

Pengukuran SKM Cipelang dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Pengisian secara *online* dilakukan responden dengan mengisi kuesioner yang ada di website BET Cipelang. Pengisian kuesioner secara *offline* dilakukan oleh responden dengan mengisi blanko/kertas kuesioner yang disediakan oleh BET Cipelang. Keuntungan pengisian secara *online* yaitu dalam mengisi kuis pengguna layanan tidak harus datang ke BET dan hasil pengisian dapat langsung diketahui. Sebanyak 109 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 85,099 (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

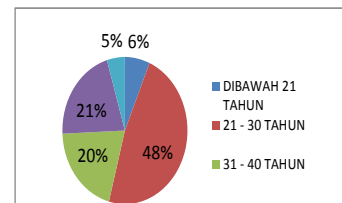
A. Responden

1. Usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

NO	DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA	JML	%
1	DIBAWAH 21 TAHUN	7	6.42%
2	21 - 30 TAHUN	52	47.71%
3	31 - 40 TAHUN	22	20.18%
4	41 - 50 TAHUN	23	21.10%
5	DIATAS 51 TAHUN	5	4.59%
	TOTAL	109	

Gbr 1. Data Responden Berdasarkan Umur



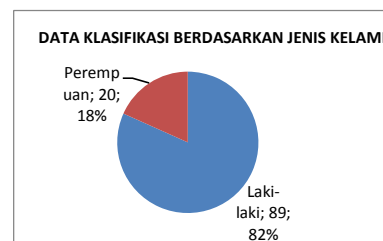
Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia dibawah 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan persentase dibawah 21 tahun 6,42%, usia 21–30 tahun sebanyak 47,71%, usia 31–40 tahun sebanyak 20,18%, usia 41–50 tahun sebanyak 21,10% dan diatas 51 tahun sebanyak 4,59%. Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki rentang usia 21-30 tahun.

2. Jenis Kelamin

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
1	Laki-laki	89	82%
2	Perempuan	20	18%
	TOTAL	109	

Gbr 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



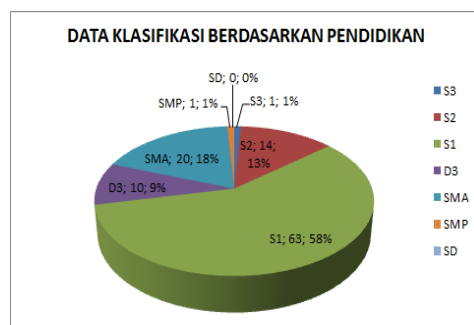
Berdasarkan dari jenis kelamin terhadap pengisian kuesioner responden, jumlah responden 109 orang terdiri dari laki-laki 89 orang (82%) dan perempuan 20 orang (18%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

3. Pendidikan terakhir

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	S3	1	1%
2	S2	14	13%
3	S1	63	58%
4	D3	10	9%
5	SMA	20	18%
6	SMP	1	1%
7	SD	0	0%
	TOTAL	109	

Gbr 3. Responden Berdasarkan Pendidikan



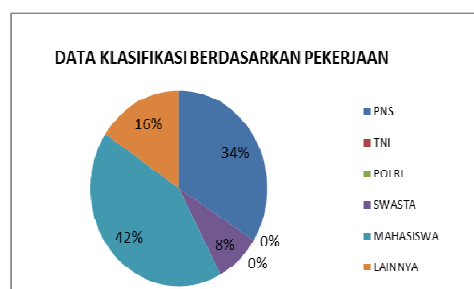
Berdasarkan pendidikan, responden pengguna layanan publik dengan pendidikan S2 sebanyak 14 orang (13%), S1 sebanyak 63 orang (58%), D3 sebanyak 10 orang (9%), SMA berjumlah 20 orang (18%), SMP sebanyak 1 orang (1%) dan SD sebanyak 0 orang (0%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

4. Pekerjaan

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	%
1	PNS	37	34%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	9	8%
5	MAHASISWA	46	42%
6	LAINNYA	17	16%
	JUMLAH	109	

Gbr 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan



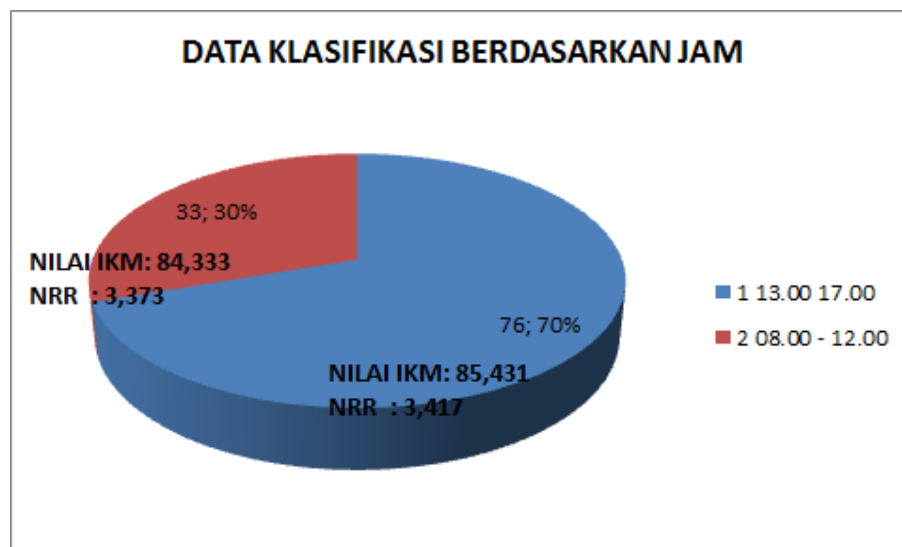
Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan adalah PNS sebanyak 37 orang (34%), kemudian mahasiswa sebanyak 46 orang (42%), pegawai swasta sebanyak 9 orang (8%), dan lainnya sebanyak 17 orang (16%).

5. Jam

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Jam Survei

NO	JAM	JUMLAH	%
1	13.00 - 17.00	76	69.72%
2	08.00 - 12.00	33	30.28%
	TOTAL	109	

Gbr 5. Responden Berdasarkan Jam Survei



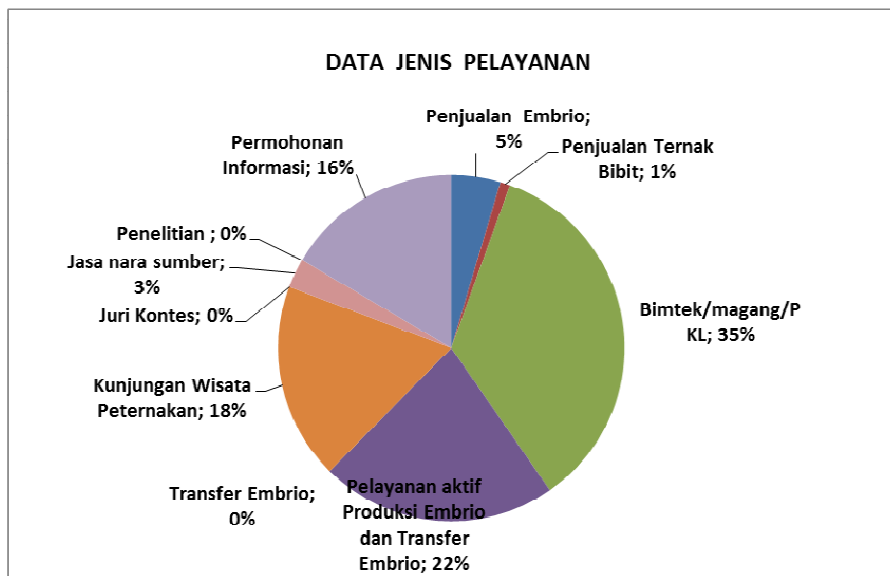
Berdasarkan jam survei, responden paling banyak menggunakan jasa pelayanan pada jam 13.00–17.00 sebanyak 76 orang (70%) dengan nilai IKM sebesar 85,431 NRR 3,417, dan sisanya pada jam 08.00–12.00 sebanyak 33 orang (33.30%) dengan Nilai IKM sebesar 84,333 NRR 3,373. Terdapat selisih nilai IKM sebesar 1,098 lebih besar pada jam pengambilan survey jam 13.00 sd 17.00, dibandingkan pada jam 08.00 – 12.00.

6. Jenis Layanan

Tabel 7. Data Responden Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH	%
1	Penjualan Embrio	5	5%
2	Penjualan Ternak Bibit	1	1%
3	Bimtek/magang/PKL	38	35%
4	Pelayanan aktif Produksi Embrio dan Transfer Embrio	24	22%
5	Transfer Embrio	0	0%
6	Kunjungan Wisata Peternakan	20	18%
7	Juri Kontes	0	0%
8	Jasa nara sumber	3	3%
9	Penelitian	0	0%
10	Permohonan Informasi	18	17%
	JUMLAH	109	

Gambar 6. Responden berdasarkan Jenis Layanan



Berdasarkan jenis layanan BET Cipelang menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu Bimtek/Magang/PKL sebesar 35%, Pelayanan aktif produksi embrio dan transfer embrio sebesar 22%, Kunjungan wisata peternakan sebesar 18%, Pemohon Informasi sebesar 16%, Penjualan Embrio 5%, Jasa Nara Sumber 3% dan Penjualan Ternak Bibit 1% . Sedangkan untuk pelayanan Transfer Embrio, Juri Kontes dan Penelitian pada semester I tahun 2019 tidak ada. Pada periode Januari sd Juni 2019, belum ada permohonan Transfer Embrio secara swadana, permohonan juri kontes dan penelitian.

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah layanan Bimtek/Magang/PKL dan pelayanan aktif transfer embrio dan produksi

embrio. Hal ini sejalan dengan salah satu misi BET Cipelang yaitu meningkatkan profesionalisme SDM melalui pendidikan formal dan informal. Tingginya minat Bimtek/Magang/PKL maka BET Cipelang perlu berbenah untuk meningkatkan kapasitas SDM dan perbaikan sarana prasarana Bimtek.

Terdapat 2 mekanisme pelayanan transfer embrio dan produksi embrio yaitu melalui pelayanan aktif dan pelayanan Transfer Embrio. Pelayanan Aktif Transfer Embrio adalah pelayanan TE dimana masyarakat mendapat pelayanan gratis dari BET Cipelang, dengan syarat masyarakat tersebut diusulkan oleh Dinas Peternakan Daerah dan dipantau secara berkelanjutan. Sedangkan pelayanan Transfer Embrio adalah pelayanan TE untuk masyarakat, dimana masyarakat secara mandiri membeli embrio ke BET Cipelang dan petugas TE berasal dari BET Cipelang dengan pembayaran petugas TE sesuai kesepakatan antara masyarakat dengan BET Cipelang.

B. Unsur Pelayanan, Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan UKPP

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat diketahui nilainya dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, seperti tabel berikut ini :

Tabel 8. Hasil Nilai Persepsi, Interval SKM, Nilai Interval SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

Jumlah responden selama bulan Januari–Juni 2019 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 109 (seratus sembilan) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,404**, yang diuraikan sebagai berikut :

Tabel 9. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Tahun 2019

NO	UNSUR	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	U4	Biaya/tarif	3.872
2	U9	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.670
3	U7	Perilaku Pelaksana	3.615
4	U6	Kompetensi Pelaksana	3.468
5	U5	Produk Layanan	3.339
6	U2	Prosedur	3.303
7	U1	Persyaratan	3.284
8	U3	Waktu Pelayanan	3.248
9	U8	Sarana dan Prasarana	3.147
NILAI RATA-RATA UNSUR SD MEI 2019			3.404
TOTAL NILAI			85.099

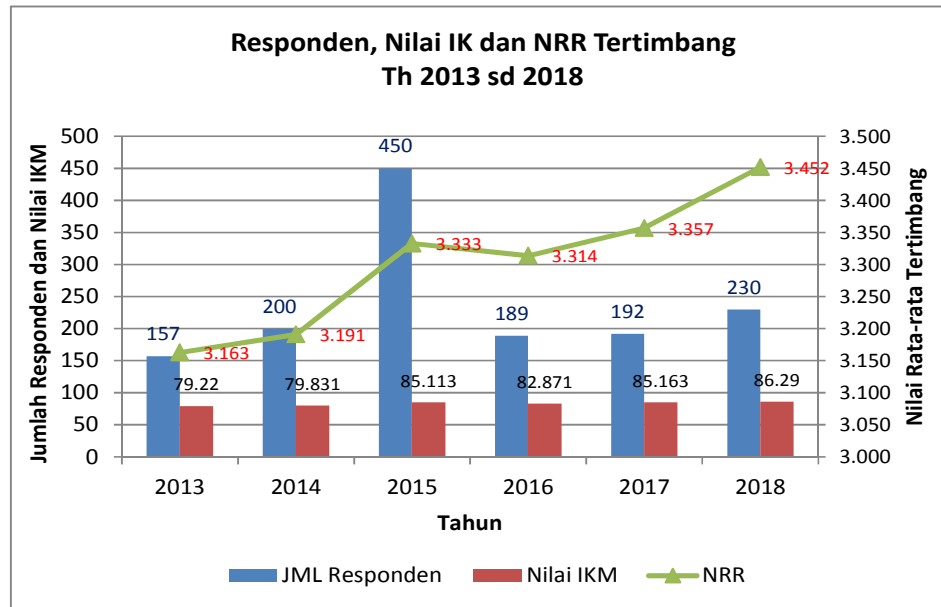
Nilai SKM tahun 2019 sesuai Tabel 9 menunjukkan jawaban dari 109 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur yang menjadi obyek survei SKM secara *online dan offline*, nilai persepsinya di atas angka tiga. Hal ini mengindikasikan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan BET Cipelang memiliki kualitas yang baik. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan yang paling tinggi adalah biaya/tarif sebesar 3,872 dan NRR yang paling rendah adalah sarana prasarana sebesar 3,147. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari biaya/tarif dalam melayani masyarakat yang semakin bagus dan terbuka karena di BET Cipelang tidak memungut biaya (gratis), sedangkan tingkat kepuasan paling rendah menurut pengguna layanan terletak pada sarana prasarana (3,147) yang menurut pengguna layanan merasa bahwa sarana mess terutama air untuk mandi keruh. Pengguna layanan datang pada saat musim penghujan, dimana debit air sangat tinggi, sehingga menyebabkan instalasi perairan di BET Cipelang. Meskipun nilai tersebut sudah termasuk kategori baik, namun diantara keseluruhan unsur, unsur tersebut termasuk terendah.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,404, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Produk Pelayanan (NRR 3,339)
2. Prosedur (NRR 3,303)
3. Persyaratan (NRR 3,284)
4. Waktu Pelayanan (NRR 3,284)
5. Sarana dan Prasarana (NRR 3,147)

Nilai SKM tahun 2019 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 85,099. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel 8, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET

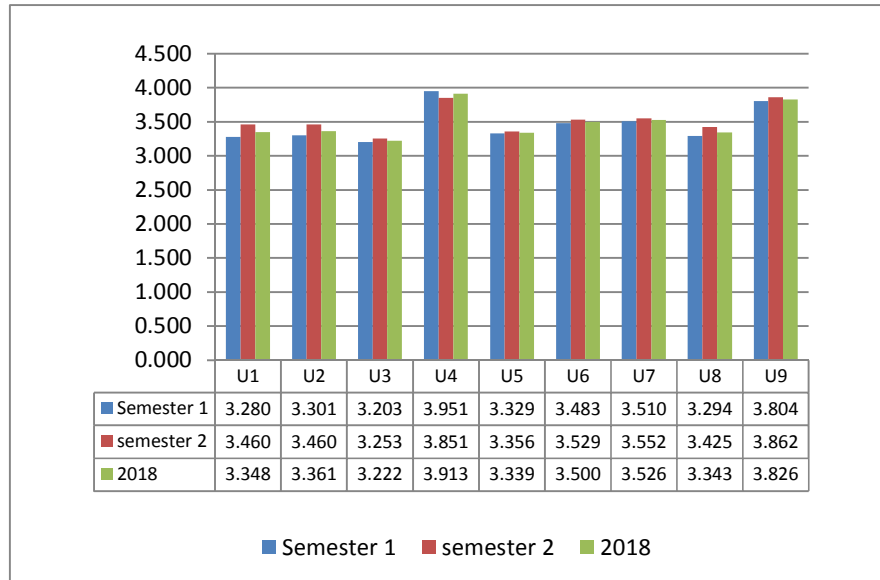
Cipelang adalah “**BAIK**”. Grafik rerata nilai per unsur sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Tahun 2016-2019

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2019. Sempat terjadi penurunan nilai rata-rata unsur pelayanan tahun 2016 kemudian nilai tersebut meningkat kembali tahun 2017 sampai sekarang. Penurunan terjadi dikarenakan terdapat beberapa kriteria dalam unsur-unsur pelayanan yang dianggap masih belum optimal. Salah satu contohnya adalah waktu pelayanan dalam memberikan data/dokumen yang diminta oleh pengguna layanan belum optimal dikarenakan data yang diminta yang cukup banyak, sehingga menggunakan waktu yang lebih lama.

Nilai SKM perunsur tahun 2019 terlihat bahwa unsur terendah adalah U3 (unsur waktu pelayanan) terdapat kenaikan sebesar 0.15 dari semester satu sebesar 3.203 menjadi 3.253. terjadi kenaikan karena telah dilakukan sosialisasi terkait hasil survey. Sehingga telah dilakkan perbaikan terhadap unsur pelayanan yang kurang. Grafik rerata nilai per unsur semester I dan Semester II tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Semester I dan II tahun 2019

C. PERTANYAAN TERBUKA

Selain penjelasan terhadap 9 unsur kepada responden, pada survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 ditanyakan beberapa pertanyaan terbuka terhadap responden, diantaranya :

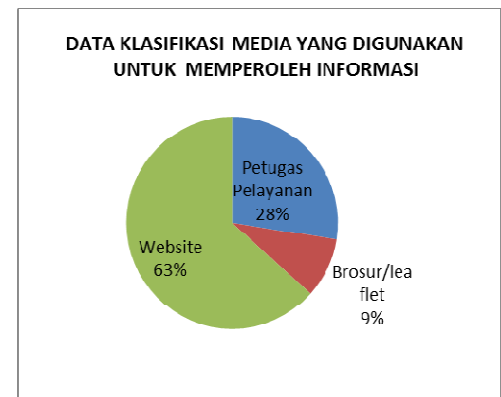
1. Media Informasi

Jumlah persentase informasi media yang digunakan responden dalam mendapatkan informasi prosedur dan persyaratan pada BET Cipelang dapat dilihat pada Tabel 10 dan Gambar 8.

Tabel 10. Data Responden berdasarkan Media Informasi

NO	MEDIA INFORMASI	JUMLAH	%
1	Petugas Pelayanan	30	28%
2	Brosur/leaflet	10	9%
3	Website	69	63%
	TOTAL	109	

Gambar 9. Responden berdasarkan Media Informasi



Berdasarkan tabel 10, sebagian besar responden mendapatkan informasi prosedur dan persyaratan dari *website* yaitu sebesar 63% dari seluruh jumlah responden sebanyak 109 responden. Selain dari *website* sebagian responden mendapatkan

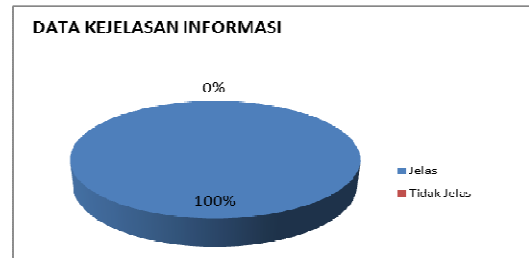
informasi dari petugas pelayanan BET Cipelang (28%). Sedangkan sebagian lainnya dari brosur/leaflet (9%). Mengingat banyaknya pelanggan memperoleh informasi dari *website*, harus dipastikan agar informasi yang tercantum dalam *website* adalah informasi terbaru.

2. Kejelasan

Tabel 11. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan

NO	Kejelasan	JUMLAH	%
1	Jelas	109	100%
2	Tidak Jelas	0	0%
	TOTAL	109	

Gambar 10. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan



Berdasarkan Tabel 11, sebanyak 100% responden menyatakan informasi prosedur dan persyaratan dari *website*, petugas pelayanan dan brosur/leaflet sudah jelas.

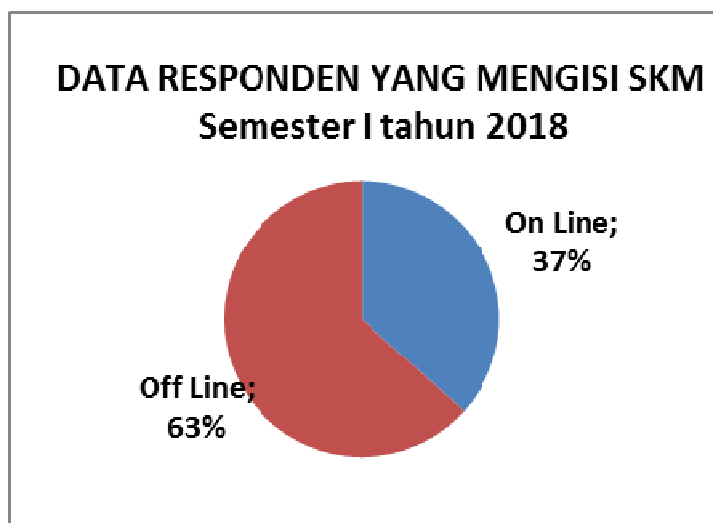
D. INOVASI PELAYANAN

BET Cipelang senantiasa meningkatkan pelayanan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan adalah SISCOBETI (Sistem Customer BET Cipelang). SISCOBETI merupakan jenis inovasi pelayanan masyarakat secara *online*. Layanan SISCOBETI akan terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain Siscobeti inovasi pelayanan yang ada di BET Cipelang terkait pelayanan yaitu tersedianya IKM On line di Website BET Cipelang dan IKM Online yang terintegrasi dengan website kementerian pertanian. Pada semester I tahun 2019, terdapat 109 responden dari total responden. Sebanyak 230 peserta yang mengisi secara on line dengan nilai IKM sebesar 87,47 dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3.499. Sebanyak 147 responden mengisi secara offline dengan nilai IKM sebesar 85,624 dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3.425.

Pengisian IKM on Line lebih sedikit dibandingkan offline karena pada saat dilakukan survey, jaringan internet mati dan adanya perbaikan jaringan dari provider. Agar kegiatan dapat berjalan lancar, survey dilakukan secara offline.

Gambar 11. Persentase Data Responden secara On line dan Offline



Sebanyak 40 orang (37%) mengisi on line dan 69 orang (63%) mengisi IKM secara off line. Adanya perbaikan jaringan internet menyebabkan tidak semua responden mengisi secara on line.

BAB III
ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (**3,404**) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 12. Penjelasan Unsur Pelayanan dengan Nilai Dibawah Rata-Rata Semua Unsur di BET Cipelang

No	Unsur	NRR	Penjelasan
1	Produk layanan	3.339	<p>Nilai rerata unsur produk pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa tidak mudah untuk memperoleh produk BET Cipelang (embrio dan ternak bibit). Produk BET Cipelang terbatas, belum bisa mengakomodir kebutuhan masyarakat. Masyarakat menganggap, produk BET Cipelang merupakan produk yang dapat diperjualbelikan secara bebas tanpa ada persyaratan tertentu.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi secara rinci mengenai jenis produk pelayanan kepada masyarakat.</p>
2	Prosedur Pelayanan	3,303	<p>Nilai rerata unsur prosedur pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Ada beberapa responden yang mengatakan bahwa prosedur layanan di BET Cipelang membingungkan apakah dengan bersurat atau dengan aplikasi SISCOBETI.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi, terkait pelaksanaan aplikasi SISCOBETI. Sosialisasi dilakukan baik melalui medsos maupun media informasi lainnya.</p>
3	Persyaratan Pelayanan	3,284	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan BET Cipelang cukup susah. Terutama untuk layanan</p>

			<p>teknis Transfer Embrio, dimana pengguna layanan harus menyediakan sapi yang layak untuk TE.</p> <p>Memberikan sosialisasi dan meningkatkan komunikasi kepada pengguna layanan terkait syarat TE melalui website dan media social lainnya.</p>
4	Waktu Pelayanan	3,248	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa dalam memberikan pelayanan berupa informasi public tidak bisa langsung diberikan dan membutuhkan waktu 1-3 hari. Beragamnya permohonan informasi public terkait data untuk laporan PKL membutuhkan waktu.</p> <p>Revisi SK tim PPID dengan menambah petugas dibagian yang belum ada (bagian pakan ternak). Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna bahwa standar pelayanan pemberian informasi maksimal 7 hari kerja.</p>
5	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.147	<p>Nilai rerata unsur sarana prasarana pelayanan merupakan unsur ndengan nilai rata-rata terkecil. Di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa bahwa sarana prasarana untuk pelayanan pelatihan/bimtek kurang memadai, terutama untuk kualitaas dan ketersediaan air. Pada musim penghujan, air menjadi keruh.</p> <p>Penggantian pipa dan saluran air penting untuk menghasilkan air yang bersih dan layak pakai.</p>

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BET Cipelang sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM semester I Tahun 2019, dilaksanakan pada 109 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 82% sedangkan responden perempuan sebanyak 18 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 58% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS sebanyak 34% kemudian mahasiswa sebanyak 42%.
2. Jumlah responden mengisi SKM secara on Line sebesar 36% dari total responden sebanyak 109 orang.
3. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “**BAIK**”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,404** atau nilai SKM **85,099**. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan BET Cipelang.
4. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, tiga unit pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” dan diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur “Sarana Prasarana”.
5. Nilai IKM terendah pada unsur sarana prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3.147. Responden merasa bahwa sarana kurang memadai, karena penyaringan air di mess pelatihan tidak berfungsi, sehingga air menjadi keruh. Telah dilakukan penggantian pipanisasi dan saluran air.
6. Telah diberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk jenis pelayanan permohonan informasi dan dokumentasi, berupa sertifikat penghargaan.

B. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar meningkat menjadi “SANGAT BAIK”. Beberapa rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayan secara konsisten.

2. Perlu memberikan penghargaan rutin setiap bulan terhadap pegawai berprestasi/teladan dan terus memberikan motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang.
3. Sosialisasi penggunaan IKM on line lebih ditingkatkan, sehingga akan diperoleh data responden secara obyektif
4. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
 - a. Meningkatkan fasilitas website pemantaun menjadi komunikasi dua arah, agar jika terjadi kendala atau pertanyaan dari pelanggan mengenai progress permohonan dapat segera dijawab oleh petugas. Dan perbaikan infrastruktur website BET Cipelang
 - b. Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*

Demikian laporan dari SKM terhadap pelayanan publik pada BET Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di BET Cipelang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan produk maupun jasa dari BET Cipelang pada masa yang akan datang.

Lampiran 1 :
Hasil Tabulasi dan Pengolahan Data SKM sd Juni 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	4	4	3	4	3	4	4
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	4	4	3
14	4	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	4	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	4	3	3	4	3	4	3
20	3	3	4	3	4	4	4	3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	4	3	3	2	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	2	1
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	3	3	3	4	4	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	4	3	4	4	4	4	3	4
40	3	4	4	4	3	4	4	3	4
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	4	4	3	4
45	4	3	4	4	3	3	3	3	4

131	4	3	3	4	4	3	4	3	4
132	3	4	4	4	3	4	3	4	4
133	4	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	4	4	4	3	4	3	4
135	3	4	3	4	3	4	3	3	4
136	3	3	4	4	3	4	3	4	4
137	3	4	3	4	4	3	4	3	4
138	3	3	4	4	3	4	3	4	3
139	3	4	3	4	4	4	3	3	4
140	3	3	4	4	3	4	4	3	3
141	3	4	3	4	4	4	3	4	4
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4
143	3	4	3	4	4	3	3	3	4
144	4	4	3	4	3	3	4	3	4
145	4	3	3	4	3	3	3	4	4
146	3	4	3	4	4	4	3	3	4
147	3	4	4	4	3	3	3	3	4
148	4	3	3	4	4	4	4	3	4
149	3	3	4	4	3	4	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	3	3	4	3	4	3	4	4
152	3	4	3	4	3	4	3	3	4
153	3	3	3	4	3	4	3	3	4
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	4	4	4	4
156	3	4	3	4	4	3	3	3	4
157	3	3	4	4	3	4	3	4	4
158	3	4	4	4	3	3	4	3	4
159	4	3	3	4	4	4	4	3	4
160	4	3	3	4	4	4	3	4	3
161	4	3	3	4	4	3	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	3	4	4	4	4
164	3	4	4	4	3	4	3	4	4
165	4	3	4	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	4	3	4
167	3	4	4	4	3	4	4	4	4
168	3	4	3	4	3	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	4	4	4
172	3	3	3	4	3	4	4	4	4
173	4	3	3	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	4	4	4	4

46	4	3	4	4	4	3	4	3	4
47	3	4	3	4	3	3	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	3	3	3
49	4	4	3	4	4	3	4	3	4
50	4	3	4	4	3	3	3	3	3
51	4	4	4	3	4	4	4	3	4
52	3	3	4	4	3	4	4	3	4
53	3	3	4	3	4	3	4	4	4
54	3	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	3	3	3	4	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	4	3	4	4
57	3	3	3	4	3	4	3	2	3
58	3	4	3	3	3	4	4	3	4
59	3	3	3	4	4	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	4	4	2	4
61	3	3	3	4	4	4	4	2	4
62	3	4	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	3	4	4	3	4
71	3	3	3	4	4	4	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	4	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	4	4	3	3	4	3	4
77	3	3	3	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	3	3	4	3	4
79	3	3	4	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	4	3	3	4	3	4	4	3	4
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	3	3	4	3	3	4	3	4
86	4	4	3	4	3	4	4	3	4
87	4	3	3	4	4	3	4	3	4
88	3	3	3	4	4	4	4	3	4
89	4	3	3	4	3	3	4	3	4
90	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	3	3	3	4	4	3	4	3	4
92	3	3	4	3	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4

94	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
96	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
97	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
99	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
102	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
103	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
104	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
105	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
106	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
107	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
108	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
109	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
Jml nilai per unsur	358	360	354	422	364	378	394	343	400	
NRR Per Unsur	3.284	3.303	3.248	3.872	3.339	3.468	3.615	3.147	3.670	
NRR tertimbang per unsur *)	0.361	0.363	0.357	0.426	0.367	0.381	0.398	0.346	0.404	3.404
IKM Unit Pelayanan**)										85.099

