

**LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2018**



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

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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 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, Januari 2019
Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang



Drh Ojoan Marlindungan, MP
NIP. 19640101196401126 199203 1 001

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 1 tahun sejak Januari–Desember 2018. 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 230 (Dua ratus tiga puluh) 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 2018.

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 230 SKM telah diisi dengan rerata nilai SKM 86,290 (lampiran 1). Pengolahan keseluruhan SKM yang diterima BET Cipelang dapat terlihat sebagai berikut:

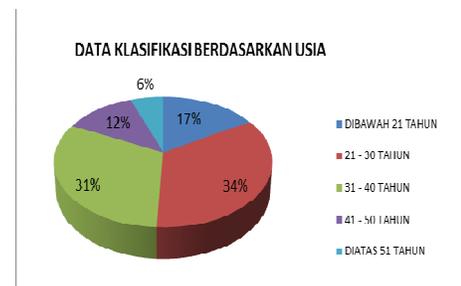
A. Responden

1. Usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Umur

NO	DATA KLASIFIKASI BERDASARKAN USIA	JML	%
1	DIBAWAH 21 TAHUN	38	16.52%
2	21 - 30 TAHUN	79	34.35%
3	31 - 40 TAHUN	72	31.30%
4	41 - 50 TAHUN	28	12.17%
5	DIATAS 51 TAHUN	13	5.65%
	TOTAL	230	

Gbr 1. Data Responden Berdasarkan Umur



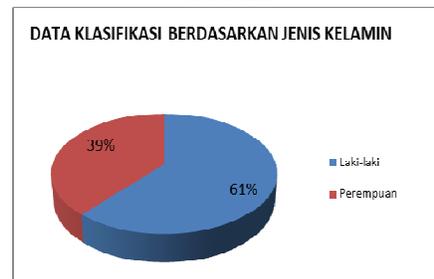
Hasil survei menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai usia dibawah 21 tahun sampai dengan di atas 51 tahun, dengan persentase dibawah 21 tahun 38%, usia 21–30 tahun sebanyak 34,35%, usia 31–40 tahun sebanyak 31,30%, usia 41–50 tahun sebanyak 12,17% dan diatas 51 tahun sebanyak 5,65%. Berdasarkan 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	141	61%
2	Perempuan	89	39%
	TOTAL	230	

Gbr 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



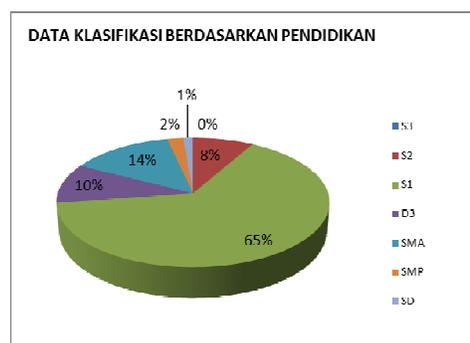
Berdasarkan dari jenis kelamin terhadap pengisian kuesioner responden, jumlah responden 230 orang terdiri dari laki-laki 141 orang (61%) dan perempuan 89 orang (39%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang didominasi oleh laki-laki.

3. Pendidikan terakhir

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	S3	0	0%
2	S2	19	8%
3	S1	148	64%
4	D3	23	10%
5	SMA	32	14%
6	SMP	5	2%
7	SD	3	1%
	TOTAL	230	

Gbr 3. Responden Berdasarkan Pendidikan



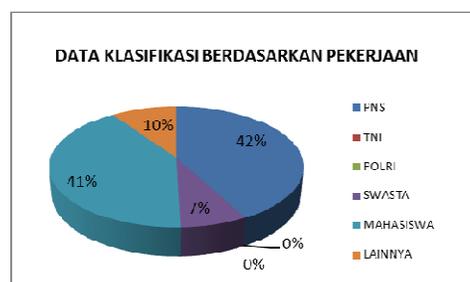
Berdasarkan pendidikan, responden pengguna layanan publik dengan pendidikan S2 sebanyak 19 orang (8%), S1 sebanyak 148 orang (64%), Diploma sebanyak 23 orang (10%), SMA berjumlah 32 orang (14%), SMP sebanyak 5 orang (2%) dan SD sebanyak 3 orang (1%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari BET Cipelang yang paling banyak memiliki pendidikan S1.

4. Pekerjaan

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	%
1	PNS	96	42%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	17	7%
5	MAHASISWA	93	40%
6	LAINNYA	22	10%
	JUMLAH	230	

Gbr 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan



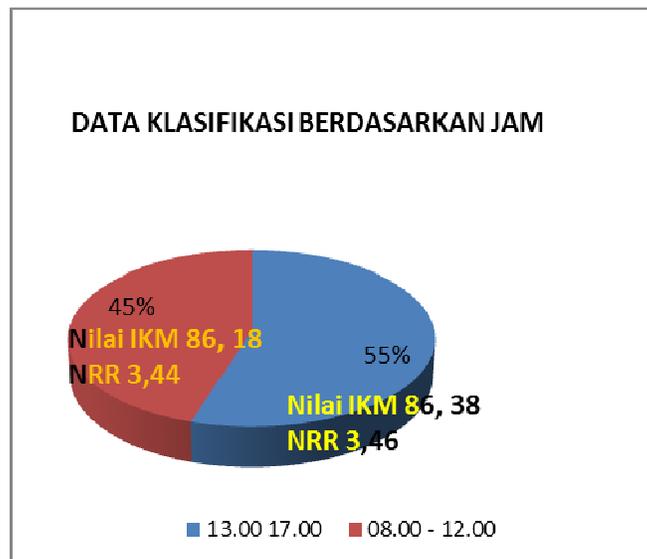
Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan adalah PNS sebanyak 96 orang (42%), kemudian mahasiswa sebanyak 93 orang (40%), pegawai swasta sebanyak 17 orang (7%), dan lainnya sebanyak 22 orang (10%).

5. Jam

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Jam Survei

NO	JAM	JUMLAH	%
1	13.00 - 17.00	126	54.78%
2	08.00 - 12.00	104	45.22%
	TOTAL	230	

Gbr 5. Responden Berdasarkan Jam Survei



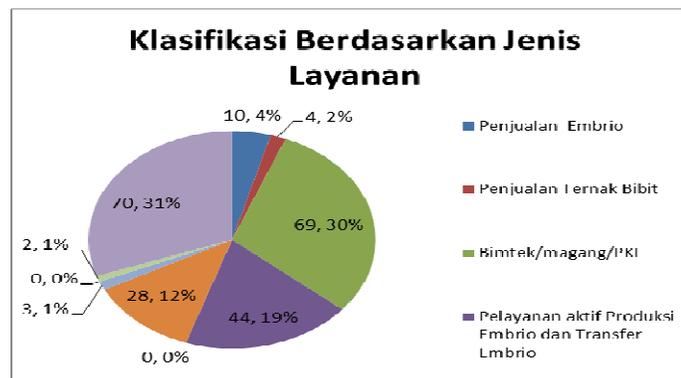
Berdasarkan jam survei, responden paling banyak menggunakan jasa pelayanan pada jam 13.00–17.00 sebanyak 126 orang (54.78%) dengan nilai IKM sebesar 86,38 NRR 3,46, dan sisanya pada jam 08.00–12.00 sebanyak 104 orang (45.22%) dengan Nilai IKM sebesar 86,18 NRR 3,44. Tidak ada perbedaan signifikan pemberian layanan antara jam 08.00-12.00 dan jam 13.00-17.00.

6. Jenis Layanan

Tabel 7. Data Responden Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH	%
1	Penjualan Embrio	10	4%
2	Penjualan Ternak Bibit	4	2%
3	Bimtek/magang/PKL	69	30%
4	Pelayanan aktif Produksi Embrio dan Transfer Embrio	44	19%
5	Transfer Embrio	0	0%
6	Kunjungan Wisata Peternakan	28	12%
7	Juri Kontes	3	1%
8	Jasa nara sumber	0	0%
9	Penelitian	2	1%
10	Permohonan Informasi	70	30%
	JUMLAH	230	

Gambar 6. Responden berdasarkan Jenis Layanan



Berdasarkan jenis layanan BET Cipelang menunjukkan bahwa pengguna layanan berturut turut dari yang terbesar yaitu Pemohon Informasi sebesar 30%, Bimtek/Magang/PKL sebesar 30%, pelayanan aktif produksi embrio dan transfer embrio sebesar 19%, Kunjungan wisata peternakan sebesar 12%, penjualan embrio sebesar 4%, Penjualan ternak bibit sebesar 2%, Juri kontes sebesar 1% dan penelitian 1 %, sedangkan untuk pelayanan Transfer Embrio dan Jasa Nara sumber untuk tahun 2018 tidak ada.

Layanan terbanyak yang didapatkan oleh responden BET Cipelang adalah layanan Permohonan Informasi dan Bimtek/Magang/PKL 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.

Pelayanan Transfer Embrio di BET Cipelang ada dua macam yaitu melalui pelayanan Transfer Embrio dan Pelayanan Aktif Produksi Embrio dan Transfer Embrio

Embrio. Untuk pelayanan Transfer Embrio adalah pelayan TE untuk masyarakat, dimana masyarakat secara mandiri untuk dilakukan TE pada ternaknya sedangkan Untuk 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.

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–Desember 2018 yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Balai Embrio Ternak Cipelang adalah 230 (dua ratus tiga puluh) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan **3,452**, yang diuraikan sebagai berikut :

Tabel 9. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Tahun 2018

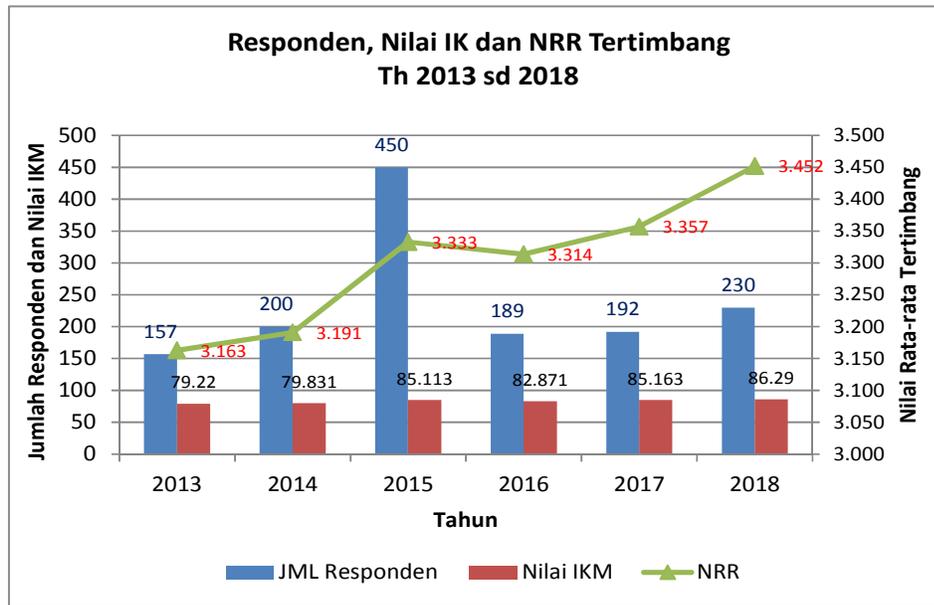
NO	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KINERJA UNIT
U1	Persyaratan	3.348	BAIK
U2	Prosedur	3.361	BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3.222	BAIK
U4	Biaya/tariff	3.913	SANGAT BAIK
U5	Produk Layanan	3.339	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.500	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.526	BAIK
U8	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3.343	BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3.826	SANGAT BAIK
	Rata Rata	3.452	

Nilai SKM tahun 2018 sesuai Tabel 9 menunjukkan jawaban dari 230 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 3,913 dan NRR yang paling rendah adalah waktu pelayanan sebesar 3,222. 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 kecepatan waktu pelayanan (3,222) yang menurut pengguna layanan merasa bahwa petugas tidak ada ditempat pelayanan. Pengguna layanan datang pada waktu jam istirahat, sehingga tidak bertemu petugas layanan. Meskipun nilai tersebut sudah termasuk kategori baik, namun diantara keseluruhan unsur, unsur tersebut termasuk terendah.

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,452, sehingga unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut

1. Waktu Pelayanan (NRR 3,222)
2. Persyaratan (NRR 3,348)
3. Prosedur (NRR 3,361)
4. Produk Layanan (NRR 3,339)
5. Penanganan Pengaduan dan Masukan (NRR, 3,343)

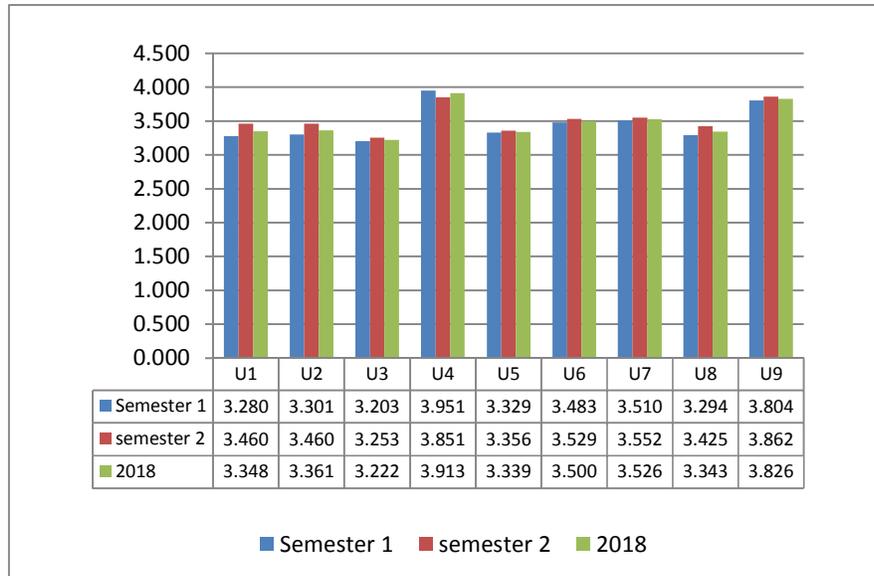
Nilai SKM tahun 2018 diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata dari sembilan unsur pelayanan dengan 25 sehingga diperoleh nilai 85,673. Berdasarkan nilai tersebut dan dengan melihat Tabel 8, dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BET Cipelang adalah "**BAIK**". Grafik rerata nilai per unsur sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Tahun 2016-2018

Berdasarkan grafik tersebut diketahui terjadi peningkatan nilai rata-rata unsur pelayanan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2018. 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 menggunkan waktu yang lebih lama.

Nilai SKM perunsur tahun 2018 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 2018 dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik Nilai Rata-Rata Per Unsur Tahun semester I dan II tahun 2018

B. PERTANYAAN TERBUKA

Selain penjelasan terhadap 9 unsur kepada responden, pada survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ditanyakan beberapa pertanyaan terbuka terhadap responden, diantaranya :

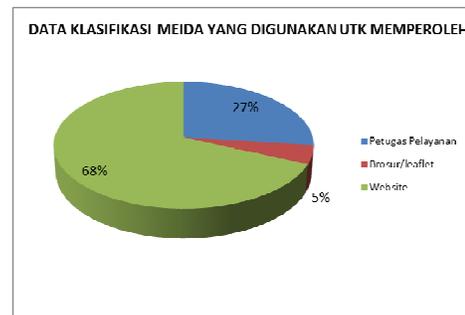
1. Media Informasi

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	62	27%
2	Brosur/leaflet	11	8%
3	Website	157	68%
	TOTAL	230	

Gambar 8. Responden berdasarkan Media Informasi



Berdasarkan tabel 10, sebagian besar responden mendapatkan informasi prosedur dan persyaratan dari *website* yaitu sebesar 68% dari seluruh jumlah responden sebanyak 230 responden. Selain dari *website* sebagian responden mendapatkan informasi dari petugas pelayanan BET Cipelang (62%). Sedangkan sebagian lainnya dari brosur/leaflet (8%). Mengingat banyaknya pelanggan memperoleh informasi dari

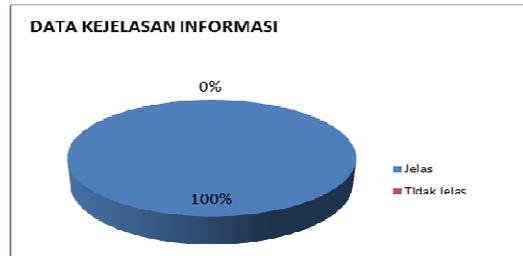
website, harus dipastikan agar informasi yang tercantum dalam *website* adalah informasi terbaru.

2. Kejelasan

Tabel 11. Persentase Kejelasan Informasi Pelayanan

NO	Kejelasan	JUMLAH	%
1	Jelas	230	100%
2	Tidak Jelas	0	0%
	TOTAL	143	

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.

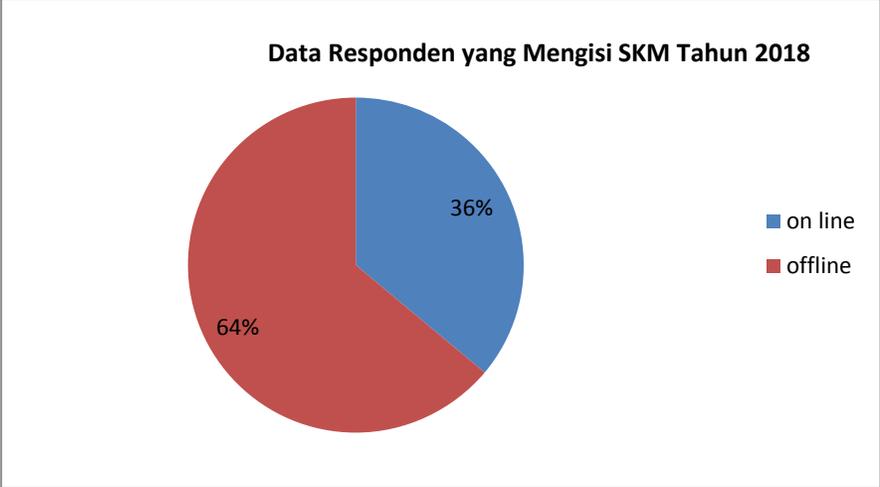
C. INOVASI PELAYANAN

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 sampai bulan Desember 2018 sudah dapat digunakan oleh masyarakat. Dan 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. Pada tahun 2018, terdapat sebanyak 83 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 Respdnen secara On line dan Offline



BAB III
ANALISIS DATA

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur **(3,452)** 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	Persyaratan Pelayanan	3,348	<p>Nilai rerata unsur persyaratan pelayanan masih dibawah nilai rerata semua unsur dikarenakan beberapa responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang kurang fleksibel, terutama untuk pembelian ternak bibit dan embrio masih terbatas untuk dinas. masyarakat tidak leluasa untuk membeli. sapi dan embrio karena produk benih dan bibit dari BET adalah benih dan bibit ternak yang hanya diperuntukkan untuk perbibitan sedangkan persepsi masyarakat ternak yang ada di BET merupakan ternak bakalan yang akan digemukkan dan dipotong.</p> <p>Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media informasi terkait benih dan ternak bibit.</p>
2	Prosedur Pelayanan	3,361	<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 dirasa kurang jelas.</p> <p>Mengingat banyaknya pelanggan yang mendapatkan informasi dari website dan media social, harus dipastikan agar informasi yang tercantum dalam website dan medsos terupdate dengan baik</p>
3	Waktu Pelayanan	3,222	<p>Nilai rerata unsur waktu pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa</p>

			<p>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>
4	Produk Pelayanan	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 bahwa ketersediaan produk BET Cipelang (ternak bibit) terbatas sehingga pengguna merasa kesulitan untuk memperoleh produk pelayanan. Sedangkan untuk produk pelayan berupa data, pemberian data belum seperti yang diharapkan sehingga responden tersebut harus mengajukan kembali data yang diinginkan. Hal ini juga dapat terjadi dikarenakan pengguna layanan yang kurang jelas memberikan informasi mengenai jenis data yang diperlukan.</p> <p>Perlu adanya sosialisasi secara rinci mengenai jenis produk pelayanan kepada masyarakat.</p>
5	Penanganan Pengaduan dan Masukan	3,343	<p>Nilai rerata unsur penanganan pengaduan dan masukan di BET Cipelang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik. Beberapa responden merasa kesulitan menuju lokasi BET Cipelang dikarenakan kurangnya petunjuk arah lokasi BET Cipelang. Pengaduan dari pengguna layanan tersebut sudah ditanggapi dengan menambah papan penunjuk informasi untuk menuju lokasi BET Cipelang.</p> <p>Perlu kesigapan dan sikap konsisten dalam menerima pengaduan dari pengguna layanan di BET Cipelang.</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 Tahun 2018, dilaksanakan pada 230 responden di seluruh Indonesia, dengan responden laki-laki sebanyak 61% sedangkan responden perempuan sebanyak 39 % dengan tingkat pendidikan sebanyak 64% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah PNS sebanyak 42% kemudian mahasiswa sebanyak 40%.
2. Telah dilakukan perbaikan terhadap unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah Nilai IKM pada semester I Tahun 2018 yaitu unsur kecepatan waktu diantaranya telah dilakukan sosialisasi sehingga terjadi peningkatan
3. Jumlah responden mengisi SKM secara on Line sebesar 36% dari total responden
4. Pelaksanaan survei SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “**BAIK**”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM **3,452** atau nilai SKM **86,290**. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan BET Cipelang.
5. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, dua unit pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” dan diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur “Waktu Pelayanan”.
6. Unsur kecepatan waktu pelayanan sangat terkait dengan unsur persyaratan pelayanan, jika banyak permasalahan dalam hal persyaratan pelayanan akan mempengaruhi responden terkait kecepatan pelayanan.

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. Unsur pelayanan yang harus diperbaiki dari secara keseluruhan unsur yang ada adalah kategori “Kecepatan waktu pelaksanaan”. Artinya responden merasa bahwa kecepatan waktu pelayanan lama dan perlu dipersingkat terutama dalam hal pemberian data informasi. Mensosialisasikan ke responden standar waktu pemenuhan pemberian informasi.

2. Sosialisasi penggunaan IKM on line lebih ditingkatkan, sehingga akan diperoleh data responden secara obyektif
3. Saran yang berkaitan dengan komunikasi dan, website atau sistem pemantauan di website BET Cipelang adalah:
 - a. Pelayanan on line untuk semua jenis pelayanan
 - b. Meningkatkan fasilitas website pemantaun menjadi komunikasi dua arah, agar jika terjadi kendala atau pertanyaan dari pelanggan mengenai progress permohonan dapat segera dijawab oleh petugas.
 - c. Meningkatkan pelayanan tanya jawab melalui *email* atau *live chatting/WhatsApp*
4. Saran yang berkaitan dengan saran prasarana adalah sebagai berikut:
 - a. Pemeliharaan jaringan internet
 - b. Peninjauan terhadap komputer karena telah digunakan 4 (empat) tahun
5. Pelaksanaan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan pelanggan untuk mengetahui respon pelanggan secara langsung terkait pelayanan yang telah diberikan selama ini.

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 Desember 2018

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	3	3	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	3	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	3	4	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	3	4	3	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	3	3	4	4	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	3	4	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	4	4	3	4	3	4	4
29	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4
34	4	4	3	3	3	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3
40	3	3	4	4	3	4	4	3	3

41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	4	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	4	3	4	4	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	4	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	4	4	3	4	4	3	4
59	3	4	3	4	3	3	4	3	4
60	4	3	3	4	3	4	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	4	4	3	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3
68	3	4	3	4	3	4	4	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3
72	3	4	3	3	3	3	4	3	4
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	3	3
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	2	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	3	4	4	3	4
84	3	3	3	4	4	3	4	3	4
85	3	3	3	4	4	3	3	3	4

86	3	4	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	4	4	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4
90	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	4	3	4	4	4
92	4	3	3	4	3	4	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	2	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4
101	4	4	3	4	3	3	4	3	4
102	4	3	3	4	3	4	4	3	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	4	3	4	3	3	4	2	4
105	4	3	3	4	4	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	4	4	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	4	4	4	4
114	3	4	4	4	3	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	4	3	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	3	3
120	3	3	3	4	4	3	4	4	4
121	3	3	3	4	3	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	4	3	4	3	3	4
126	3	3	3	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	4	4	3	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	4	4	3	3	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	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

176	3	3	3	4	3	4	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	4	3	4	4	4	4
181	4	3	3	4	3	4	3	3	3
182	3	4	3	4	3	4	4	3	4
183	4	3	3	4	3	4	4	4	4
184	3	4	3	4	4	3	3	3	4
185	3	3	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	3	4	3	4	3	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	3
188	4	4	3	4	4	3	4	4	3
189	3	4	4	3	4	4	3	4	4
190	4	3	3	3	3	3	3	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	4	3	3	3
193	4	4	3	3	3	4	4	4	4
194	3	3	4	4	4	3	4	3	4
195	3	3	3	4	3	4	3	4	4
196	3	4	4	3	4	4	3	3	3
197	4	4	3	3	3	4	4	3	4
198	4	4	3	3	4	3	4	3	3
199	4	4	3	4	3	3	4	3	4
200	4	3	3	4	3	3	4	3	4
201	3	4	4	4	3	4	3	4	4
202	3	3	3	4	3	3	4	3	4
203	4	4	3	4	4	3	4	4	4
204	4	3	3	4	3	3	4	3	3
205	4	4	3	4	4	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	3	4	4	3	3	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	3	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	4	4	3	4
212	4	3	4	4	4	3	4	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4
215	4	4	3	4	3	3	4	4	4
216	3	4	3	3	3	4	3	4	4
217	4	4	4	4	4	3	4	4	4
218	4	3	3	3	3	4	3	3	3
219	4	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4

221	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
222	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
225	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
228	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
229	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
230	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
Jml nilai per unsur	770	773	741	900	768	805	811	769	880	
NRR Per Unsur	3.348	3.361	3.222	3.913	3.339	3.500	3.526	3.343	3.826	
NRR tertimbang per unsur *)	0.368	0.370	0.354	0.430	0.367	0.385	0.388	0.368	0.421	3.452
IKM Unit Pelayanan**)										86.290

DATA RESPONDEN