



# LAPORAN IKM SEMESTER I



**BALAI PENERAPAN STANDART PERTANIAN BALI  
BADAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN  
2023**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas karunia-Nya sehingga laporan IKM Semester I tahun ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Laporan ini merupakan penjabaran dari kepuasan peneri ma layanan di BPSIP Bali yang mencakup aspek pelayanan informasi serta layanan lainnya.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) karena hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dimana informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu maupun lingkungan sosialnya. Keterbukaan Informasi Publik telah dicanangkan pemerintah dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (good governance) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan public.

Sementara dengan berjalannya kegiatan sampai akhir semester I ini, masih perlu penyempurnaan terkait pelaporan maupun aspek teknis di lapangan.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada para pejabat/staf struktural dan para peneliti maupun penyuluh BPSIP Bali serta stakeholder lainnya yang telah membantu memberikan data administrasi maupun teknis sehingga laporan akhir tahun ini dapat diselesaikan pada waktunya.



Denpasar, Juni 2023

Kepala Balai,

**Dr. drn. I Made Rai Yasa, M.P.**

NIP. 197209291999031001



## DAFTAR ISI

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....               | ii  |
| DAFTAR ISI .....                   | iii |
| BAB I PENDAHULUAN.....             | 1   |
| A. Latar Belakang .....            | 1   |
| B. Maksud, Tujuan dan Sasaran..... | 1   |
| C. Manfaat.....                    | 2   |
| BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN ..... | 3   |
| BAB III ANALISIS DATA .....        | 4   |
| BAB IV PENUTUP .....               | 6   |
| LAMPIRAN.....                      | 7   |



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat oleh unit kerja pelayanan publik diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, di Kementerian Pertanian.

### **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

1. Maksud

Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat.

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat



digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan.

### 3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

### C. Manfaat

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UKPP secara periodik;
3. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian;
5. Memacu persaingan positif, antar UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.



## BAB II UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor. 19/Permentan/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, 9 (sembilan) unsur yang relevan dan realibel, Sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Rata-Rata Unsur, Mutu Pelayanan, dan Kinerja UKPP

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>Nilai Rata-Rata Unsur</b> | <b>MUTU PELAYANAN</b> |             |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| A                     | 3,53-4,00                    | 88,31 - 100,00        | Sangat Baik |
| B                     | 3,06 – 3,53                  | 76,61 - 88,30         | Baik        |
| C                     | 2,60-3,06                    | 65,00 - 76,60         | Cukup       |
| D                     | 1,00-2,59                    | 25,00 - 64,99         | Tidak Baik  |



### BAB III ANALISIS DATA

Tabel 1. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan Semester I Tahun 2023

| No                          | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-rata | %     |
|-----------------------------|---|-----------------|-------|
| U1                          | Persyaratan                             | 3,46            | 86,54 |
| U2                          | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,50            | 87,59 |
| U3                          | Waktu Penyelesaian                      | 3,51            | 86,01 |
| U4                          | Biaya/Tarif                             | 3,81            | 95,28 |
| U5                          | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,22            | 80,59 |
| U6                          | Kompetensi Pelaksana                    | 3,52            | 87,94 |
| U7                          | Perilaku Pelaksana                      | 3,50            | 87,41 |
| U8                          | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,64            | 90,91 |
| U9                          | Sarana dan Prasarana                    | 3,71            | 92,66 |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |   | 3,53            | 88,33 |

Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali periode bulan Januari sampai dengan Juni 2023 melayani sebanyak 137 orang pengguna layanan. Pelayanan yang dilaksanakan dari Januari sampai Juni 2023 tidak mengalami masalah, Dari data yang diperoleh terdapat pengurangan kunjungan akibat adanya pergantian kelembagaan dari BPTP menjadi BPSIP (Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian), dengan perubahan tupoksi yang secara langsung merubah juga pelayanan yang ada. Pelayanan tetap dilaksanakan menggunakan social media yang ada di BPSIP Bali. Pelayanan yang diminta sebagian besar adalah pelayanan Informasi, Konsultasi, Rekomendasi Teknologi Pertanian Spesifik Lokasi, selanjutnya pelayanan magang, pelayanan perpustakaan dan pelayanan penyaluran benih sumber padi (UPBS). Hasil pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada semester I (Januari-Juni) Tahun 2023, diketahui rata-rata nilai indeknya baik sampai sangat baik, Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dinilai semua menunjukkan baik dengan indek nilai terkecil ada 2 yaitu pada produk spesifikasi jenis pelayanan



sebesar 3,22; Persyaratan yaitu sebesar 3,46; namun masih dalam kriteria mutu layanan yang sangat baik. Indeks nilai tertinggi diperoleh pada unsur biaya/tarif yaitu 3,81. Hal ini karena layanan di BPSIP Bali diberikan secara gratis tanpa imbalan dalam bentuk apapun. Layanan telah melengkapi sarana dan prasarana layanan seperti ruang tunggu, counter layanan informasi publik, ruang laktasi, jalur bagi pengguna layanan yang mengalami disabilitas, jalur evakuasi, titik kumpul serta sarana layanan lainnya. Kepada pengguna layanan, persyaratan untuk memperoleh layanan baik melalui baner yang terpasang di setiap tempat layanan maupun secara elektronik yaitu melalui dating langsung dan media website.

Unsur-unsur pelayanan yang lain semuanya juga menunjukkan nilai yang baik yaitu mulai dari Sistem mekanisme dan prosedur 3,50; waktu penyelesaian 3,51; Biaya/Tarif 3,81; kompetensi pelaksana 3,52; perilaku pelaksana 3,50; penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,64; sarana dan prasarana 3,71

Jumlah rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali semester I tahun 2023 sebesar 88,33 dan mutu pelayanan yang diperoleh adalah A (Sangat Baik), ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian berjalan dengan sangat baik.



## **BAB IV PENUTUP**

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSIP Bali menunjukkan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik di BPSIP Bali memberi service atau layanan yang dibutuhkan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi pengguna. Untuk itu BPSIP Bali sebagai salah satu corong Badan Litbang Pertanian di tingkat Provinsi Bali wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum khususnya para petani, stakeholders lainnya serta hubungan hirarki horizontal dan vertical.

Pada Semester I tahun 2023 ini peran dari BPSIP Bali telah menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sangat baik. BPSIP Bali telah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan sehingga diharapkan pengguna layanan merasakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di BPSIP Bali. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada unsur layanan lainnya juga terus diperkuat. Untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya, karena dengan pergantian nomenklatur organisasi tentunya jenis pelayanan berubah. Untuk hal tersebut akan dilakukan evaluasi terhadap jenis spesifikasi layanan di BPSIP Bali.

Tidak ditemukan adanya kekurang puasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai keseluruhan dari koesioner IKM tidak adanya responden yang memberi nilai 2 atau 1 (tidak baik) pada setiap unsur pelayanan. Kedepan BPSIP Bali akan terus melakukan peningkatan pada unsur-unsur pelayanan sehingga tetap memberi kepuasan kepada pengguna layanan.

Lampiran :

1. Dokumentasi pengambilan data melalui pengisian kuisisioner kepada peserta bimtek





## 2. Kuisisioner IKM



## PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali  
 Alamat : Jl. By Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222

| No. Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Keterangan |
|---------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|               | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |            |
| 1             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |
| 2             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 3             | 3                     | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |            |
| 4             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |            |
| 5             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |            |
| 6             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |
| 7             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |
| 8             | 4                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 9             | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |            |
| 10            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 11            | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |
| 12            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 13            | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |            |
| 14            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |            |
| 15            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |
| 16            | 4                     | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |            |
| 17            | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |            |
| 18            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 19            | 4                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 20            | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 21            | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |            |

| PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
|---|--|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|-----------------|-------------|---|----|-------------|------|-------|----|--------------------------------|------|-------|----|--------------------|------|-------|----|-------------|------|-------|----|------------------------------------|------|-------|----|----------------------|------|-------|----|--------------------|------|-------|----|---------------------------------|------|-------|----|----------------------|------|-------|-----------------------------|--|-------------|--------------|
| Unit Pelayanan  | : Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bali  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| Alamat  | : Jl. By Pass Ngurah Rai, Pesanggaran, Denpasar Selatan 80222  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| No. Responden   | NILAI UNSUR PELAYANAN  |             |              |             |             |             |             |             |             | Keterangan  |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
|   | U 1  | U 2         | U 3          | U 4         | U 5         | U 6         | U 7         | U 8         | U 9         |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| 143   |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>N.Rata-rata Unsur</b>                                  | <b>3,46</b>  | <b>3,50</b> | <b>3,44</b>  | <b>3,81</b> | <b>3,22</b> | <b>3,52</b> | <b>3,50</b> | <b>3,64</b> | <b>3,71</b> |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b>                               | <b>0,38</b>  | <b>0,39</b> | <b>0,38</b>  | <b>0,42</b> | <b>0,36</b> | <b>0,39</b> | <b>0,39</b> | <b>0,40</b> | <b>0,41</b> | <b>3,53</b> |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>Sangat Baik</b>  |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>Keterangan :</b>                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Unsur Pelayanan</th> <th>Nilai Rata-</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>U1</td><td>Persyaratan</td><td>3,46</td><td>86,54</td></tr> <tr><td>U2</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>3,50</td><td>87,59</td></tr> <tr><td>U3</td><td>Waktu Penyelesaian</td><td>3,44</td><td>86,01</td></tr> <tr><td>U4</td><td>Biaya/Tarif</td><td>3,81</td><td>95,28</td></tr> <tr><td>U5</td><td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td>3,22</td><td>80,59</td></tr> <tr><td>U6</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td>3,52</td><td>87,94</td></tr> <tr><td>U7</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td>3,50</td><td>87,41</td></tr> <tr><td>U8</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan</td><td>3,64</td><td>90,91</td></tr> <tr><td>U9</td><td>Sarana dan Prasarana</td><td>3,71</td><td>92,66</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>NRR Tertimbang Unsur</b></td><td><b>3,53</b></td><td><b>88,33</b></td></tr> </tbody> </table> |             |              |             |             |             |             |             |             |             | No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata- | % | U1 | Persyaratan | 3,46 | 86,54 | U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,50 | 87,59 | U3 | Waktu Penyelesaian | 3,44 | 86,01 | U4 | Biaya/Tarif | 3,81 | 95,28 | U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,22 | 80,59 | U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,52 | 87,94 | U7 | Perilaku Pelaksana | 3,50 | 87,41 | U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan | 3,64 | 90,91 | U9 | Sarana dan Prasarana | 3,71 | 92,66 | <b>NRR Tertimbang Unsur</b> |  | <b>3,53</b> | <b>88,33</b> |
| No  | Unsur Pelayanan  | Nilai Rata- | %            |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U1  | Persyaratan  | 3,46        | 86,54        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   | 3,50        | 87,59        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U3  | Waktu Penyelesaian   | 3,44        | 86,01        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U4  | Biaya/Tarif  | 3,81        | 95,28        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan   | 3,22        | 80,59        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U6  | Kompetensi Pelaksana   | 3,52        | 87,94        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U7  | Perilaku Pelaksana   | 3,50        | 87,41        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan  | 3,64        | 90,91        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U9  | Sarana dan Prasarana   | 3,71        | 92,66        |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>NRR Tertimbang Unsur</b>                               |  | <b>3,53</b> | <b>88,33</b> |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| U1 - U9   | : Unsur-unsur pelayanan  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>NRR</b>  | : <b>Nilai Rata-rata</b>   |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>IKM</b>  | : Indeks Kepuasan Masyarakat   |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>*</b> )  |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>**</b> )   | : Jumlah NRR Tertimbang x 25   |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>                                      | : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi   |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>NRR Tertimbang per Unsur</b>                           | : NRR per unsur x 0.0111   |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>                               |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |
| <b>Mutu Pelayanan</b>                                     |  |             |              |             |             |             |             |             |             |             |    |                 |             |   |    |             |      |       |    |                                |      |       |    |                    |      |       |    |             |      |       |    |                                    |      |       |    |                      |      |       |    |                    |      |       |    |                                 |      |       |    |                      |      |       |                             |  |             |              |