



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PERTANIAN**

**LAPORAN
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BULAN APRIL 2024**

**BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN LEMBANG
2024**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

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

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satunya diawali dengan evaluasi pelayanan pemerintah dalam bentuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Atas dasar tujuan tersebut, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang sebagai unit pelayanan teknis Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pertanian yang mengemban amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada setiap semester sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang pada Semester I Bulan April 2024 ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Lembang, April 2024

Kepala Balai,



Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc
NIP. 19670331 199103 1 002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya dibidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Untuk mengukur sejauhmana tingkat kebermanfaatan penyelenggaraan pelayanan publik di BBPP Lembang, diperlukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengumpulan dan pengolahan data IKM Lingkup Kementerian Pertanian mengacu kepada Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.080/4/2018. Perhitungan IKM periode April Tahun 2024 di BBPP Lembang, diperoleh berdasarkan 274 responden yang disurvei menghasilkan nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.94 atau nilai konversi sebesar 98,58. Penilaian yang diberikan terhadap 9 unsur pelayanan publik, memberikan hasil sebagai berikut :

- Unsur 1, persyaratan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98.63 (sangat baik);
- Unsur 2, prosedur pelayanan publik dengan nilai rata –rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 99.09 (sangat baik);
- Unsur 3, waktu pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,93 atau nilai konversi sebesar 98.18 (sangat baik);
- Unsur 4, biaya/tarif layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,92 atau nilai konversi sebesar 97.90 (sangat baik);
- Unsur 5, produk layanan dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,94 atau nilai konversi sebesar 98.54 (sangat baik);
- Unsur 6, kompetensi pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,96 atau nilai konversi sebesar 99.00 (sangat baik);
- Unsur 7, perilaku pelaksana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,98 atau nilai konversi sebesar 99.45 (sangat baik);
- Unsur 8, penanganan pengaduan, saran, dan keluhan pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,95 atau nilai konversi sebesar 98.72 (sangat baik); dan

- Unsur 9, sarana dan prasarana pelayanan publik dengan nilai rata – rata hasil survei sebesar 3,91 atau nilai konversi sebesar 97.81 (sangat baik).

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh BBPP Lembang selama periode April Tahun 2024 dinilai sangat baik oleh seluruh pengguna fasilitas BBPP Lembang, dengan nilai tertinggi mencapai 3,98 (99.45).

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan telah diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diharapkan semakin optimal, walaupun masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga terkadang belum sepenuhnya dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut antara lain ditandai oleh masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media yang dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui penjarangan atau pengumpulan data dari masyarakat mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah selama ini. Instrumen yang digunakan untuk penjarangan informasi tersebut adalah daftar pertanyaan atau kuesioner yang menyangkut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM tersebut merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan dan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sekaligus menjadi pendorong setiap unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan pertanian bagi aparatur maupun non-aparatur. Dasar hukum keberadaan BBPP Lembang adalah Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPP Lembang. Kedudukan BBPP Lembang merupakan unit pelaksana teknis (UPT)

di bidang pelatihan pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian.

BBPP Lembang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non- aparatur pertanian. Jadi sebagai bagian integral dari kelembagaan Kementerian Pertanian, BBPP Lembang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik aparatur dan non- aparatur di bidang pelatihan pertanian, utamanya pelatihan pertanian di bidang hortikultura (sayuran, tanaman hias dan buah-buahan). Atas dasar amanat Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 19/Permentan/ OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, maka pada setiap semester BBPP Lembang melakukan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan kedepan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan pertanian yang diberikan oleh BBPP Lembang yang hasilnya dituangkan dalam suatu dokumen pelaporan, dimaksudkan untuk menjaring persepsi masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BBPP Lembang pada bulan April tahun 2024.

2. Tujuan

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk: (a) mengetahui tingkat pencapaian kinerja BBPP Lembang dalam pelayanan publik; (b) mewujudkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah sehingga dapat dilaksanakan secara lebih bermutu, berdayaguna dan berhasil guna; (c) menumbuhkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan

kegiatan pengukuran IKM bertujuan menyajikan data dan informasi mengenai hasil pengukuran IKM sebagai gambaran kinerja yang dicapai oleh BBPP Lembang dalam pelaksanaan tugasnya, sekaligus menjadi bahan perbaikan pelayanan publik kedepan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Metode pengukuran IKM dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui pengisian instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diterbitkan Kementerian Pertanian oleh para pengguna layanan BBPP Lembang (peserta Pelatihan, magang/study banding, praktek kerja lapangan).

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pengukuran dan penyusunan laporan IKM meliputi: (a) tersedianya informasi tentang kinerja dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik; (b) tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik; (c) memacu persaingan positif antar unit kerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertanian dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

II. UNSUR PELAYANAN PUBLIK, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN

A. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian berdasarkan Permentan Nomor: 19/Permentan/OT.040/4/2018 tertanggal 23 April 2018 terdiri dari 9 unsur pelayanan sedangkan penilaian persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan Permentan sebelumnya terdiri dari 14 unsur layanan, sehingga dilakukan konversi dari unsur sebelumnya menjadi unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu minimal sebanyak 9 unsur.

Konversi dari 14 unsur menjadi 9 unsur layanan publik, berdasarkan asumsi kesamaan unsur pelayanan publik yang tertuang dalam Permentan Nomor 78 Tahun 2013 dengan Permentan Nomor 19 Tahun 2018, dengan asumsi konversi sebagai berikut :

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
1	Prosedur Pelayanan	2	Prosedur
2	Persyaratan Pelayanan	1	Persyaratan
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5	Produk Layanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	-	-
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	-	-
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kecepatan Pelayanan	3	Waktu Pelayanan
8	Keadilan Pelayanan Mendapatkan	9	Sarana dan Prasarana

SEMULA		MENJADI	
No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013	No Unsur	Unsur Pelayanan Publik Berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	7	Perilaku Pelaksana
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	Biaya/Tarif
11	Kepastian Biaya Pelayanan	-	-
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	-	-
13	Kenyamanan Lingkungan	-	-
14	Keamanan Pelayanan	8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan

Kesembilan unsur pelayanan publik tersebut memiliki prinsip dasar, yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan. Unsur pelayanan publik, minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis;
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik;
4. **Biaya/tarif**, yaitu besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan pengaduan, saran dan keluhan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

B. Responden

Responden pengukuran IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah para peserta pelatihan pertanian yang dilaksanakan di BBPP Lembang, pengguna balai lainnya seperti peserta Pelatihan kerjasama, mahasiswa, dan pelajar.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan April tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang bulan April tahun 2024 adalah sebanyak 274 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dengan jumlah populasi 330 orang adalah 175 orang. Jumlah responden untuk mengikuti survey kepuasan masyarakat selama bulan April 2024 ditetapkan menjadi 274 responden peserta, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden IKM BBPP Lembang Bulan April Tahun 2024

NO	RESPONDEN	JUMLAH (RESPONDEN)
1	PNS/TNI/POLRI	24
2	Pegawai Swasta	0
3	Wirasahawan	0
4	Pelajar/Mahasiswa	250
5	Lainnya	0
JUMLAH		274

C. Nilai Persepsi

Penghitungan nilai persepsi kepuasan masyarakat, khususnya periode Bulan April 2024 masih menggunakan kuesioner berdasarkan Permentan No. 78 Tahun 2013, sehingga penghitungannya dilakukan konversi ke 9 unsur pelayanan publik berdasarkan Permentan No. 19 Tahun 2018, terdiri dari 9 unsur layanan publik.

Nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang Bulan April Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan April Tahun 2024

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR (NRR per unsur x 0.1111)
U1	Persyaratan	3,95	0.44
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,96	0.44
U3	Waktu penyelesaian	3,93	0.44
U4	Biaya atau tarif	3,92	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	3,94	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	3,96	0.44
U7	Perilaku pelaksana	3,98	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,95	0.44
U9	Prasarana dan sarana	3,91	0.43
TOTAL NRT			3.94

Secara rata-rata kumulatif atau keseluruhan nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelatihan yang diberikan oleh BBPP Lembang mencapai 3,94.

D. Interval IKM

Nilai Interval IKM di BBPP Lembang meliputi:

1. Persyaratan : 3 - 4
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : 3 - 4
3. Waktu penyelesaian : 3 - 4
4. Biaya atau tarif : 3 - 4

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : 3 - 4
6. Kompetensi pelaksana : 3 - 4
7. Prilaku pelaksana : 3 - 4
8. Penanganan pengaduan, saran dan keluhan : 3 - 4
9. Prasarana dan sarana : 3 - 4

Secara kumulatif atau keseluruhan interval IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang berkisar antara 3 hingga 4.

E. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM terhadap pelayanan BBPP Lembang adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Interval Konversi IKM terhadap Pelayanan BBPP Lembang Bulan April Tahun 2024

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan	0.44
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	0.44
U3	Waktu penyelesaian	0.44
U4	Biaya atau tarif	0.44
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan publik	0.44
U6	Kompetensi pelaksana	0.44
U7	Perilaku pelaksana	0.44
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	0.44
U9	Prasarana dan sarana	0.43
	Total NRT	3.94
	NILAI IKM = (Total NRT * 25)	98.58

Secara kumulatif interval konversi IKM terhadap pelayanan pelatihan pertanian oleh BBPP Lembang periode April Tahun 2024 sebesar 3,94, maka nilai IKM terhadap pelayanan adalah sebesar 98,58.

F. Mutu Pelayanan BBPP Lembang

Mutu Pelayanan BBPP Lembang dengan nilai konversi IKM untuk setiap unsur pelayanan sudah sangat baik, karena sudah mencapai nilai lebih dari 98,58. Secara rinci, mutu layanan setiap unsur adalah:

1. Persyaratan : Sangat Baik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur : Sangat Baik
3. Waktu penyelesaian : Sangat Baik
4. Biaya atau tarif : Sangat Baik
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan publik : Sangat Baik
6. Kompetensi pelaksana : Sangat Baik
7. Perilaku pelaksana : Sangat Baik
8. Penanganan pengaduan, saran dan keluhan : Sangat Baik
9. Prasarana dan sarana : Sangat Baik

III. ANALISIS DATA

A. Analisis Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para pengguna BBPP Lembang, seperti: peserta magang, pelajar/mahasiswa, lainnya sebanyak 274 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun komposisi jumlah responden berdasarkan karakteristik masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Karakteristik Responden Pengguna BBPP Lembang Maret Tahun 2024

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN	
			Responden	%
1	Usia	< 21 Th	250	91.24%
		21 s/d 30 th	13	4.74%
		31 s/d 40 th	9	3.28%
		41 s/d 50 th	0	0.00%
		> 51 th	2	0.73%
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	112	40.88%
		Perempuan	162	59.12%
3	Pendidikan	SD	0	0.00%
		SLTP	250	91.24%
		SLTA	5	1.82%
		D1/D2/D3	19	6.93%
		S1	0	0.00%
		S2 ke atas	0	0.00%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	24	8.76%
		Pegawai Swasta	0	0.00%
		Wiraswasta/Usahawan	0	0.00%
		Pelajar/Mahasiswa	250	91.24%
		Lainnya	0	0.00%
			274	

Berdasarkan data tabel diatas, terlihat bahwa dari jumlah sampel responden sebanyak 274 responden pada bulan April Tahun 2024, komposisi karakteristik responden berdasarkan usia dominan berada pada rentang usia dibawah 21 tahun sebanyak 250 responden, diikuti usia 21 - 30 tahun sebanyak 13 responden, diikuti usia 31 – 40 tahun sebanyak 9 responden, diikuti usia diatas 51 tahun sebanyak 2 responden dan diikuti usia 41 - 50 tahun sebanyak 0 responden. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna BBPP Lembang berdasarkan kelompok usia pada bulan April Tahun 2024 merupakan usia produktif, karena adanya kegiatan kunjungan wisata pertanian dari siswa/pelajar.

Selanjutnya jika dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yakni jumlah responden perempuan lebih mendominasi sebanyak 162 responden (59,12%) dan jumlah responden laki-laki sebanyak 112 responden (40,88%).

Berdasarkan Pendidikan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pendidikan SLTP sebanyak 250 responden atau sebesar 91,24%, diikuti oleh D1-D2-D3 sebanyak 19 responden atau sebesar 6,93%, diikuti oleh SLTA sebanyak 5 responden atau sebesar 1,82%, diikuti oleh SD keatas sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00% dan diikuti oleh S1 sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00% dan diikuti oleh S2 sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00%

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, teridentifikasi bahwa yang mendominasi pengguna jasa adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 250 atau sebesar 91,24%, diikuti oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 24 responden atau sebesar 8,76%, diikuti oleh Pegawai swasta sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00% dan diikuti oleh Wiraswasta/Usahawan sebanyak 0 responden atau sebesar 0.00% dan diikuti oleh Lainnya sebanyak 0 responden atau sebesar 0.00% .

B. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9

unsur pelayanan masyarakat tersebut selama bulan April Tahun 2024, sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan BBPP Lembang Bulan April Tahun 2024

NO.	UNSUR	NILAI RATA - RATA PERUNSUR	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI KONVERSI
1	Persyaratan	3,95	1081	0.44
2	Prosedur	3,96	1086	0.44
3	Waktu Pelayanan	3,93	1076	0.44
4	Biaya/Tarif	3,92	1073	0.44
5	Produk Layanan	3,94	1080	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	1085	0.44
7	Perilaku Pelaksana	3,98	1090	0.44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,95	1082	0.44
9	Sarana dan Prasarana	3,91	1072	0.43
NILAI				3.94
MUTU PELAYANAN				SANGAT BAIK

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Bulan April Tahun 2024 tetap berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan **3,94** (dari interval 1 sampai dengan 9)

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Lembang selama Bulan April Tahun 2024 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,98**. Hal ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode

mendatang karena responden dalam hal pengaduan, saran dan teknis sudah sangat memenuhi.

IV. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BBPP Lembang selama periode bulan April Tahun 2024, maka secara global dari 9 unsur pelayanan, kinerja pelayanan BBPP Lembang telah mencapai hasil yang **sangat baik**. Secara parsial, kategori sangat baik ini dicapai oleh semua unsur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BBPP Lembang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk Bulan April Tahun 2024, unsur pelayanan terbaik dicapai dalam unsur **Perilaku Pelaksana 3,98**, penilaian tertinggi tersebut terwujud dari lancarnya penanganan yang dilakukan oleh BBPP Lembang kepada seluruh pengguna mengenai pelayanan kepada peserta/pengguna di BBPP Lembang. Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Sarana dan Prasarana 3,91**. Dengan demikian unsur penyediaan produk layanan fokus menjadi perbaikan bagi BBPP Lembang dalam peningkatan layanan sarana dan prasarana di waktu-waktu mendatang.

Kedepan, sebagai tindak lanjut pencapaian kinerja pelayanan publik yang lebih baik/optimal, maka BBPP Lembang perlu terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek menyediakan dan memfasilitasi produk layanan dalam hal perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana modern yang dibutuhkan oleh publik juga pembinaan pegawai sehingga pelayanan diberikan oleh petugas yang berkompetensi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Bulan April Tahun 2024 berjumlah 274 responden yang berasal dari peserta;
2. Unsur pelayanan terbaik untuk April Tahun 2024 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Sarana dan Prasarana**;
3. Adapun hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (**IKM**) per April Tahun 2024 capaian nilai sebesar **3,94** dengan nilai dari **274 responden**. Apabila dilihat dari data responden selama April Tahun 2024 nilai tertinggi diperoleh unsur **Perilaku Pelaksana (3,98)** dan nilai terendah diperoleh unsur **Sarana dan Prasarana (3,91)**.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik, maka BBPP Lembang perlu mempertahankan unsur pelayanan yang sudah sangat baik dan terus melakukan perbaikan-perbaikan pada unsur pelayanan yang nilainya paling rendah yaitu unsur **Sarana dan Prasarana (3,91)**, sehingga indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BBPP Lembang terus meningkat, diantaranya melalui :

1. Perlunya penambahan sarana dan prasarana;

VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengguna Jasa Pelayanan April Tahun 2024 di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. Hasil ini menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh BBPP Lembang untuk waktu-waktu mendatang.

LAMPIRAN

86	Fahmi Sahlan	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Diana	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Muhammad Asad Albarkhyah	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Sashie Dyvana A.H	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	Fathiya Aisha Nurin	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Zahratushinta	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Rafael Septiano Savio	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Ade Tia Rizky Nurfajar	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Krishna Keita Hensim	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Callysta Husna Maryam	12	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Meylana DeRose	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Claresta	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Rasya Abdul Gani	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Hanif Abdillah	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Filza Halwa Shakira	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Rafq Damar Handoko	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Jesika Vitaloka Putri	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Mutiara Hardi	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
104	Iqlima Saufa Kanaya	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	Fikri Fadilah	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	Nazia Cahyati	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
107	Fadlan Ramadhani	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Aurel Sri Maylany	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Muzallia Murba	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	Ufairah Talita	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	Anisah Apsarini	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Azzahra Hasyifa Khumaira	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Syifa Auliyah Idris	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
114	Evan	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Hikmah Syafa B.	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116	Hafiz Putra Pradipta	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	Muhammad Satria Tsaqif Anugrah	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	Hertanti Dwi Lestari	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Chika Aprilia Maharani	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
120	Muhammad Sakti Pratama	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Kian Muhammad Hakim	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Arief Kurniawan	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Chantika Puspa Zahra	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Rhestika Zahra Wijaya	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Syifa Nur Fauziah	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Akmal Rabbani H	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	Intan Nuraeni	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Muhammad Rizky Akbar	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Fayyas Erdyan Suprastyo	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	Fitri Selviani	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
131	Satura Bhakti Nugro	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4

132	Shafira Indriyani	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	Bima Putra Hermawan	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	Azwa Aidilla Wijaya	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	3	4
135	Fernandi Ilham Alfikries	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	3
136	Khalifi Ridwan Alkadafi	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Ardila Bilqis Aulia	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Danish Naufalino Safaraz	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Nayla Shahira	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Yeni Aryanti	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Rafif Aqmar Y	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Erosa	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Apriliani Rahmania Putri	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Humaira	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Alya Kusuma Dewi	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	Muhammad Malvin Revan	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	Tabina Enzi Kanaka Gumelar	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
148	Humaira Musyaffa'illah	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	Panjiprasetyo	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	Bayu Saputra	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
151	Kinanta Restuadji Wijaya	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Latiefa Anas Abdillah	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Dinda Larasati	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Nadira Putri Windy	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Keysha Handayani R	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	Mussalmah	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	Chriselya Natalie Matulesy	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
158	Innani Dwi Herawati	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	Ahmad Fatir Mubarak	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Fahri Alfariza	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Gendiz Zebadiyah Azhari	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Vina Yulia Putri	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
163	Gresscia Karolina Hutasoit	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Alfadila	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Tiara Putri Ariski	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Hafizd M.S	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Afgiansyah Nanda Hilman	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Azka Fauzal	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Mutiara Anisa Fitriana	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	Bimo Tirta Aprilliano	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	Hafizd Auladi	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Yogi Alfianus Saputra	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	Muhammad Zulfikar	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	Meysa Fitri	13	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	Satrio Adhitya Wibowo	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Syifa Afina	14	p	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	4

223	Gilbert Leonardo	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	Avicena Baihaki Yusuf	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
225	Ade Puti Jingga Zahara	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
226	Khaedar Fahreza	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
227	I Putu Deva Ganendra Putra	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	Kinezshia Sihite	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	Keysha Puspita .w	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	Dinda Aulia Putri	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	3
231	Rama Aryana	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	Juwita Permatasari Hermanto	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
233	Paramita Putri	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	Adjeng Soesanti	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	Bhima Pandu Mahardika	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
236	Salfa Regina Putru	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4
237	Kalista Nadya	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
238	Queenza Excel	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	Tiyara Putriani	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	Nyayu Siti Salsabila Shava Kusuma Nirwana	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	Cinta Tri Hapsari	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
242	Rizky Ardiansyah	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	Haikal Putra Pratama	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
244	Aurah Laviana Suryanto	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
245	Aji Saputra	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	Leoneil Hokianto	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	Muhamad Fahri	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	3
248	Niken Fitria	15	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	Devino Antony Liu	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	Henny Stephania Tambunan	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
251	Bima Wiratama Nugraha	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
252	Fahrizal Hafidz Ahmadi	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	4
253	Natasya Aulia Ramadan	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4
254	Dimas Purnama Jati	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4
255	Achmad Baehaqi A.R	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4
256	Rafael Awandy Rachman	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
257	Dwi Nazril Ilham Ramadhan	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	Muhammad Azzam	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	Alysia Regina Lacita	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	Sita Dwi Alianti	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	Jessica Mujiyarani	15	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
262	Azzahra Puspa	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
263	Yola Sesar Anggraini	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
264	Vanessa Noviona	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	Alyvia Dea Putri	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
266	Livia Ajelia Kayisa	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	4
267	M.Naufal Kpa	13	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4	4	4
268	Fabi Arfi Yusuf	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4

269	Raditya Riezky Ananda	14	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	4	4
270	Aqila Qurrotu'aini	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	3
271	Juan	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	Faiha Nina Amelia Rosadi Putri	13	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	Revand Dwi Aditya	15	L	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	Anisa Nur Sifa	14	P	SLTP	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						1081	1086	1076	1073	1080	1085	1090	1082	1072
Nilai Rata Rata Per Unsur						3.95	3.96	3.93	3.92	3.94	3.96	3.98	3.95	3.91
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						98.58	3.94							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

