



**LAPORAN HASIL PENGUKURAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
PERIODE OKTOBER 2019**



INDONESIAN AGENCY FOR AGRICULTURAL EXTENSION
AND HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT
MINISTRY OF AGRICULTURE

Professional
Competitiveness
Entrepreneur



<http://bppsdp.pertanian.go.id>

KATA PENGANTAR

Laporan Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia periode Bulan Oktober - Nopember 2019 disusun sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.

Laporan ini berisikan deskripsi singkat mengenai hasil rekapitulasi nilai kuesioner SKM yang telah diisi oleh mahasiswa Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia pada bulan Oktober - Nopember tahun 2019 selaku pengguna layanan dengan mengacu pada instrumen pengukuran berupa kuesioner yang telah ditetapkan dari Kementerian Pertanian.

Tersusunnya laporan ini merupakan hasil kerjasama semua pihak yang turut serta memberikan masukan dan saran sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Demikian, semoga laporan ini bermanfaat.

Serpong, 11 Nopember 2019
a.n Direktur,
Kepala Subbagian Umum

Irwanto S.Si,M.Pd
NIP. 198105122009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Sasaran	1
C. Metode dan Manfaat	2
II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PESEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN UKPP	
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden	5
C. Interval IKM	5
D. Interval Konversi IKM	6
E. Mutu Layanan UKPP	6
III. ANALISIS DATA	7
IV. PENUTUP	7
LAMPIRAN	9

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara hingga saat ini masih perlu terus ditingkatkan agar lebih optimal dalam memenuhi mutu standar yang diharapkan masyarakat. Adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seyogyanya dapat digunakan sebagai saran untuk memacu kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pembenahan di berbagai tingkat layanan. Oleh karena itu ASN Pemerintah masih perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diterbitkan Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, terdapat 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang digunakan sebagai indikator dan diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

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 (IKM).

2. Tujuan

Mengetahui mutu kinerja pelayanan Unit Kerja Pelayanan Publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Unit Kerja yang diperoleh melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

3. Sasaran

- a. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja UKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- b. Terwujudnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, sehingga 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. Metode

1. Metode Pengolahan data

(1) Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey IKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja UKPP (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,32 - 100,00	A	Sangat baik

(2) Pengolahan Data Survei

a. Pengolahan dengan Komputer

Data Entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

b. Pengolahan secara Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur x (U x);

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut:

a. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan x unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

(3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2. Manfaat

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

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

A. Unsur Pelayanan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan (mahasiswa Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia) sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit

Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, yaitu:

1. Persyaratan

Berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan satu jenis pelayanan publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Berupa tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan publik termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan publik

4. Biaya atau Tarif

Berupa besaran biaya atau tariff yang dinekanan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari UKPP sesuai dengan peraturan perundangan

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik

Berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

Berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berupa tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Prasarana dan Sarana

Berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik

B. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survey berlangsung. Responden yang telah mendapatkan layanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah mahasiswa. Reponden pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat periode Oktober - Nopember 2019 sebanyak 72 orang yang terdiri dari mahasiswa angkatan pertama.

C. Interval IKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengukuran terhadap survey kepuasan publik, Nilai Interval IKM di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah:

No	Unsur Pelayanan	Bulan Oct – Nop 2019
1	Persyaratan	: 3,72
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 3,72
3	Waktu Penyelesaian	: 3,65
4	Biaya atau Tarif	: 3,64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	: 3,91
6	Kompetensi Pelaksana	: 3,74
7	Perilaku Pelaksana	: 3,84
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: 3,76
9	Prasarana dan Sarana	: 3,83

D. Interval Konversi IKM

Nilai Interval Konversi IKM di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia periode Oktober - Nopember tahun 2019 sebesar 93,8.

E. Mutu Pelayanan UKPP

Mutu Pelayanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah **A (Sangat Baik)**.

III. ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengukuran 9 indikator unsur pelayanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah 3,76. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sebesar 93,914 (A = Sangat Baik). Hal tersebut menunjukkan bahwa Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada mahasiswa dengan baik atau memuaskan.

Hasil tabulasi data yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia (halaman 5), dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Persyaratan, skor yang diperoleh sebesar 3,72 dan menunjukkan nilai sangat baik. Hal ini karena persyaratan untuk memperoleh layanan diketahui dengan jelas oleh responden, dan tidak seluruh pelayanan membutuhkan persyaratan khusus, misalnya tentang konsultasi dan survey lokasi.
- (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, skor pelayanan sebesar 3,72 dan menunjukkan nilai sangat baik. Karena baik mahasiswa dan masyarakat memiliki pengetahuan dan penjelasan tentang mekanisme dan prosedur yang berlaku di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia. Berdasarkan hasil pengamatan, tamu-tamu yang pernah berkunjung ke Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia cenderung telah mengetahui system dan prosedur yang berlaku.
- (3) Waktu Penyelesaian, skor 3,65 dan bermakna sangat baik. Dalam artian bahwa setiap jenis layanan tidak memerlukan waktu yang lama untuk dapat diselesaikan. Hal ini menyangkut mekanisme dan prosedur yang telah berjalan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dan
- (4) Biaya atau Tarif; skor 3,64. Merupakan nilai tertinggi capaian IKM Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia karena mayoritas responden adalah mahasiswa yang melaksanakan pendidikan dengan biaya tugas belajar.
- (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik; skor 3,91 dan bernilai sangat baik. Hal ini disebabkan karena jenis pelayanan untuk mahasiswa telah diterapkan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
- (6) Kompetensi Pelaksana; skor 3,74 dan merupakan skor paling rendah diantara semua unsur pelayanan. Hal ini memicu manajemen Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk meningkatkan kompetensi pelaksana di setiap tugas yang harus dijalankan.

- (7) Perilaku Pelaksana; skor 3,84 dan bernilai sangat baik. Karena fungsi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia salah satunya adalah memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dalam proses pendidikan, maka seluruh komponen Polbangtan harus berperilaku baik sebagai contoh dan teladan bagi mahasiswa.
- (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; skor 3,76. Pengaduan mahasiswa amat sangat jarang dilakukan secara tertulis, dan biasanya langsung dapat direspon oleh pihak manajemen, dengan demikian relative memiliki nilai lebih tinggi.
- (9) Prasarana dan Sarana; skor 3,83 nilai sangat baik. Hingga saat ini Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia terus menerus melaksanakan perbaikan dan pengembangan sarana prasarana pembelajaran. Hal tersebut dilakukan untuk menunjang pencapaian output lulusan yang profesional, kompeten dan berintegritas

Beberapa upaya tindak lanjut yang harus dilaksanakan oleh Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia antara lain untuk meningkatkan: 1) kompetensi pelaksana sehingga kemampuan pelaksana pelayanan menjadi lebih baik dan cepat, 2) meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pembelajaran seiring dengan kebutuhan.

IV. PENUTUP

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, sebagai berikut:

- (1) Telah tersusun Laporan IKM Politeknik Enjiniring Pertanian–Indonesia untuk periode Oktober - Nopember 2019 sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian sebagai acuan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
- (2) Indikator pengukuran Nilai Interval IKM di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia didasarkan pada; 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya atau Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; 9) Prasarana dan Sarana.
- (3) Terdapat 2 (dua) indikator yang perlu ditingkatkan yaitu; 1) Waktu Penyelesaian dan 2) Biaya atau Tarif yang perlu dilakukan sosialisasi serta perbaikan guna meningkatkan pelayanan yang ada di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia
- (4) Rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,72 dan nilai IKM Unit Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sebesar **93,914 (A = Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan;

5. Berdasarkan hasil analisa data tersebut, Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia akan selalu berupaya mempertahankan dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa mencapai penilaian sangat baik.

Serpong, 18 Juni 2019
a.n Direktur
Kepala Subbagian Umum

Irwanto S.Si,M.Pd
NIP. 198105122009121002

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK IKM
DI Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia PERIODE I
(BULAN Oktober – Nopember 2019)**

NO	Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode I	Rencana Tindak Lanjut (RTL)
1	Waktu Penyelesaian, Skor 3,65	Meningkatkan kecepatan target waktu pelayanan agar dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
2	Biaya atau Tarif, Skor 3,64	Perlunya dilakukan sosialisasi dalam pembiayaan atau tarif dalam pelaksanaan kegiatan akademik dalam pendaftaran awal

Indeks Kepuasan Masyarakat 2019

RESPONDEN DATA

Nama

Umur

Jenis Kelamin

- Laki-laki Perempuan

Pendidikan

Terakhir

- SD kebawah SLTA S1
 SLTP D1 - D2 - D3 S2 Ke atas

Pekerjaan Utama

- PNS/TNI/POLRI Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Lainnya
 Wiraswasta/Usahawan

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Informasi Publik

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Submit

Lampiran Rekapitulasi Skor Pelayanan Publik Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia
(Oktober – Nopember 2019)

DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia

Periode Penilaian: Oktober – Nopember 2019

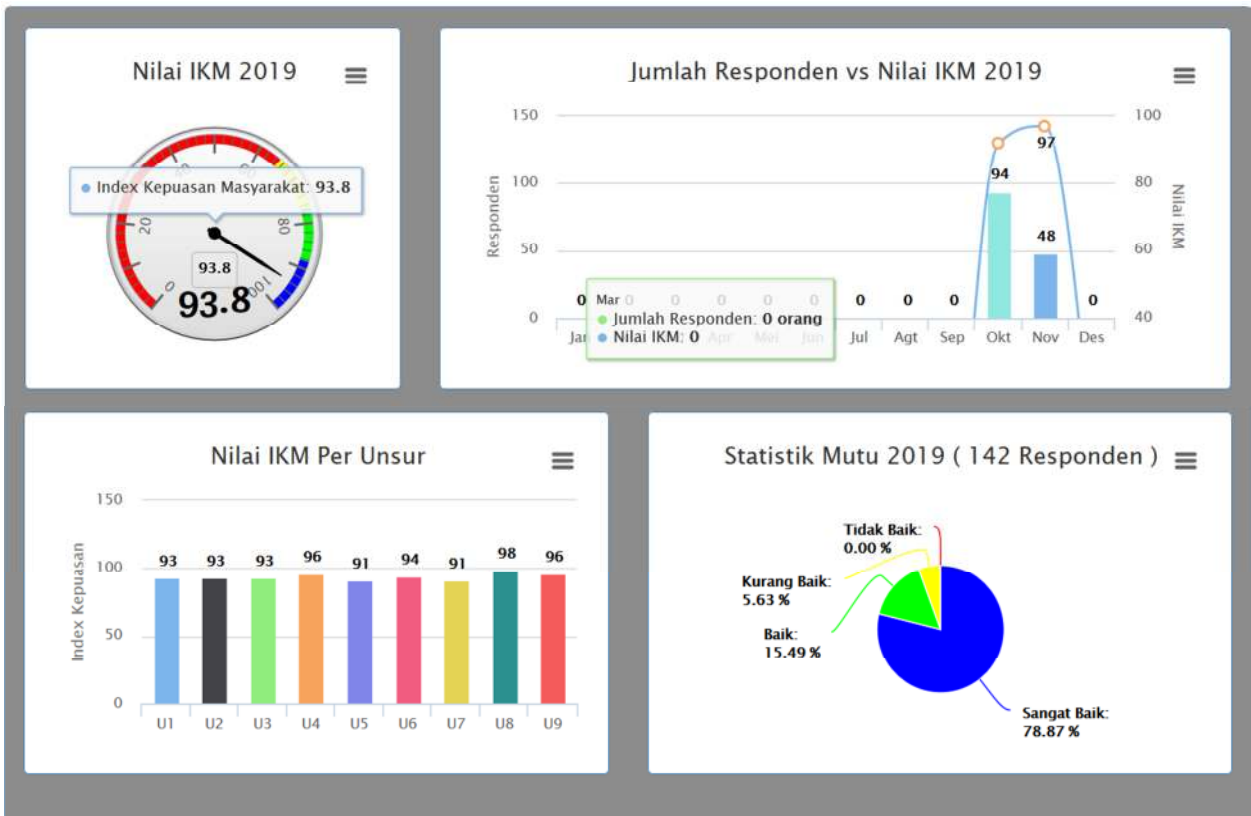
Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	3	2	4	3	3	4	4	4	3
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 12	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 36	3	4	4	3	4	4	4	4	4

Responden		Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 37	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 38	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 40	40	4	2	4	3	3	3	4	3	3
Responden 41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 42	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 44	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 45	45	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 46	46	3	3	3	3	4	3	3	3	2
Responden 47	47	3	3	3	4	4	3	4	4	3
Responden 48	48	3	4	4	3	4	3	4	3	4
Responden 49	49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 50	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 51	51	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Responden 52	52	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Responden 53	53	3	4	3	3	4	4	4	3	4
Responden 54	54	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 55	55	4	3	3	3	3	3	3	3	2
Responden 56	56	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Responden 57	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 58	58	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Responden 59	59	3	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 60	60	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Responden 61	61	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Responden 62	62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 63	63	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden 64	64	3	3	3	3	4	3	3	4	4
Responden 65	65	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Responden 66	66	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Responden 67	67	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden 68	68	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Responden 69	69	3	3	2	3	3	3	3	3	2
Responden 70	70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 71	71	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Responden 72	72	3	4	4	3	4	3	3	3	4
Responden 73	73	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Responden 74	74	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 75	75	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden 76	76	3	4	4	3	4	3	3	3	4
Responden 77	77	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 78	78	4	3	3	3	4	3	4	3	4
Responden 79	79	3	3	3	3	4	3	4	3	4

Responden		Nilai Per Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 80	80	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Responden 81	81	3	3	3	2	3	3	2	2	3
Responden 82	82	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 83	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 84	84	3	3	3	3	4	3	3	4	4
Responden 85	85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 86	86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 87	87	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Responden 88	88	3	3	3	4	4	3	4	3	3
Responden 89	89	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden 90	90	4	3	3	4	4	3	4	3	4
Responden 91	91	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 92	92	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 93	93	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 94	94	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Responden 95	95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 96	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 97	97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 98	98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 99	99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 100	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 101	101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 102	102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 103	103	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden 104	104	3	4	3	3	3	4	4	4	3
Responden 105	105	3	3	3	3	4	4	4	3	4
Responden 106	106	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden 107	107	4	4	3	3	3	4	4	3	4
Responden 108	108	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 109	109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 110	110	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 111	111	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 112	112	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Responden 113	113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 114	114	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Responden 115	115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 116	116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 117	117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 118	118	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 119	119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 120	120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 121	121	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 122	122	4	4	3	3	4	4	4	4	4

Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 124	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 125	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 126	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 129	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 130	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 134	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 135	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 144	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah Nilai Per Unsur	535	536	526	524	563	538	553	542	552
Nilai Rata Rata Per Unsur	3,72	3,72	3,65	3,64	3,91	3,74	3,84	3,76	3,83
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0,41	0,41	0,41	0,40	0,43	0,42	0,43	0,42	0,43
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	93,914	3,76							
Mutu Pelayanan	A	Sangat Baik							



Laporan Perunit kerja

Laporan Penilaian Per Unit Kerja							
Unit Kerja	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM	
1 POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA	144	93					

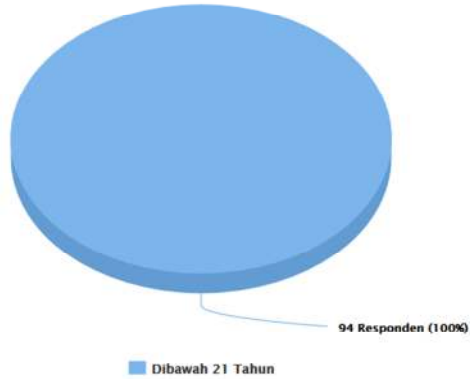
Laporan Perjenis Layanan

Data Jenis Layanan							
Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA	Penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian	73	93				
2 POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA	Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi pertanian	71	94				
3 POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA	Penelitian terapan dan pengabdian masyarakat	0	0				

Periode: 01 Oct 2019 s/d 17 Nov 2019
 POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
 Total Responden : 94 Responden

Mutu Pelayanan: A - Sangat Baik (Index: 94)

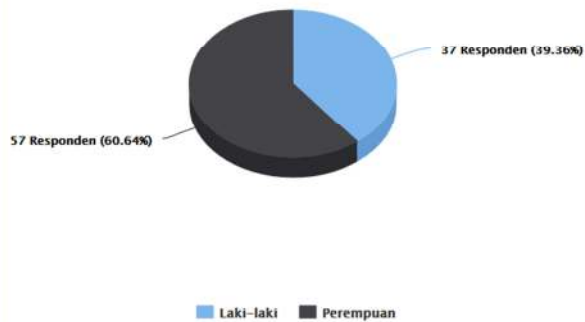
Kategori Usia (94 Responden)



Dibawah 21 Tahun (94 Responden)



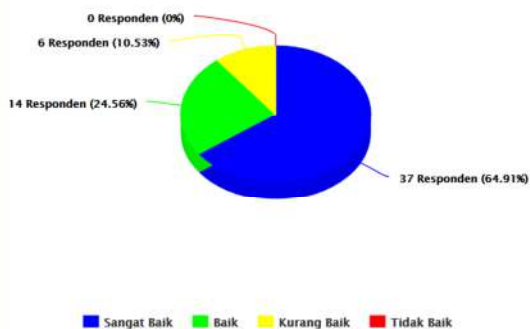
Jenis Kelamin (94 Responden)



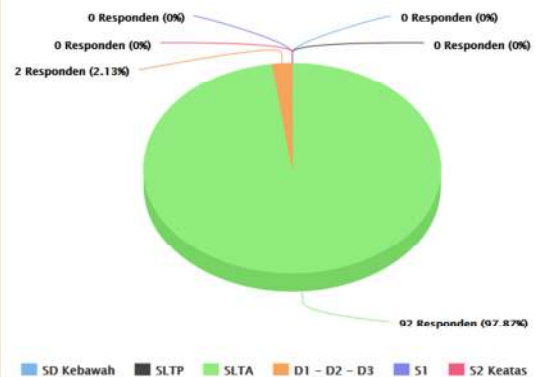
Laki-laki (37 Responden)



Perempuan (57 Responden)

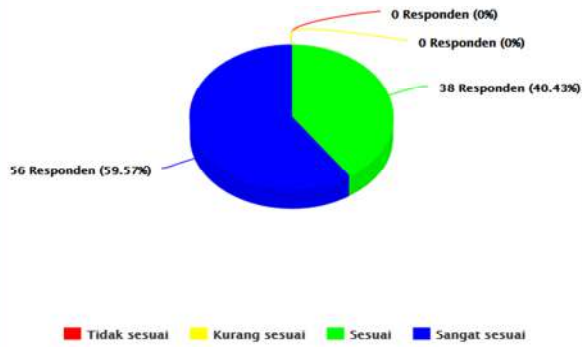


Pendidikan (94 Responden)

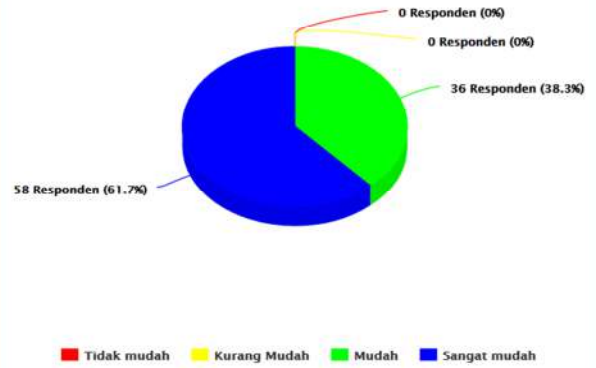


Indikator Unsur pelayanan

1. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



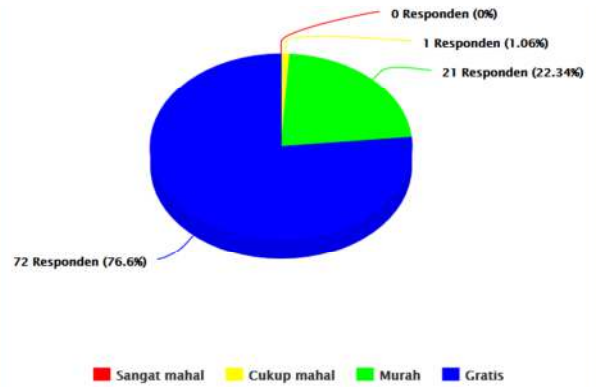
2. kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.



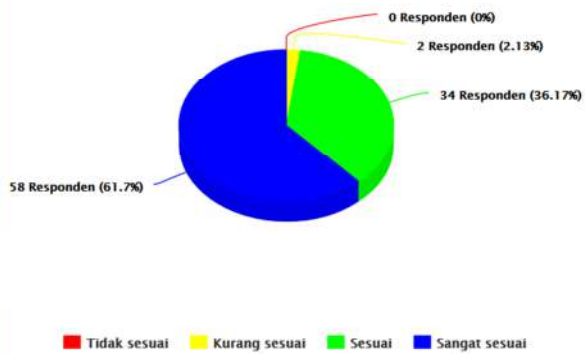
3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.



4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.



5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.



6. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.



7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.



8. penanganan pengaduan pengguna layanan.



9. kualitas sarana dan prasarana.

