

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN DESEMBER 2023

NILAI IKM

85

MUTU PELAYANAN
B (Baik)

NAMA UNIT : BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS

RESPONDEN

JUMLAH	:	100	Orang	
JENIS KELAMIN	:	L	:	59 Orang
				P : 41 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	:	- Orang
		SLTP	:	- Orang
		SLTA	:	42 Orang
		DI/DII/DIII	:	5 Orang
		S1	:	39 Orang
		S2 Keatas	:	14 Orang

Periode Survey: 01 Jul 2023 s/d 31 Des 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS
Juli s.d. Desember 2023

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	RE*****NA	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	2	4	3	3	3	3	3	75.00
2	MU*****PD	L	19-30 tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	97.22
3	AD*****AH	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97.22
4	IH*****N	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	97.22
5	ER*****NO	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
6	AN*****NI	P	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
7	AG*****A	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	4	4	4	4	88.89
8	RO*****G	L	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	4	4	83.33
9	IK*****TI	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
10	MU*****N	L	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
11	CH*****NE	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
12	MU*****LI	L	31-60 tahun	S1	Wirausaha/Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
13	TO*****II	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4	91.67
14	AB*****T	L	31-60 tahun	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77.78
15	GR*****CE	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
16	FI*****PT	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	4	4	4	4	94.44
17	AY*****GR	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
18	SA*****OH	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	3	3	3	2	2	2	3	3	3	66.67
19	HE*****A	L	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
20	SE*****EB	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
21	DE*****TI	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
22	HE*****NA	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
23	FE*****A	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	4	3	4	4	4	4	91.67
24	ST*****AN	P	19-30 tahun	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	3	1	77.78
25	HA*****EA	L	19-30 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
26	PI*****D.	L	diatas 60 tahun	S1	Wirausaha/Wiraswasta	4	3	3	4	3	3	4	3	3	83.33
27	TA*****AT	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
28	RE*****DA	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97.22

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat															
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS															
Juli s.d. Desember 2023															
No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
29	RI*****DI	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	3	3	3	4	88.89
30	MU*****IN	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
31	LO*****A	P	31-60 tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
32	RU*****DI	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
33	ME*****G	P	19-30 tahun	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
34	I *****A	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	4	4	88.89
35	BA*****TI	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
36	CH*****IT	P	19-30 tahun	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	4	86.11
37	OD*****H	L	19-30 tahun	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97.22
38	ID*****IH	P	31-60 tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
39	MU*****AH	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
40	ME*****W	P	31-60 tahun	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	3	72.22
41	JA*****NG	L	31-60 tahun	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4	83.33
42	ME*****UW	L	31-60 tahun	S1	Wirausaha/Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	83.33
43	AN*****PO	P	19-30 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	4	3	3	83.33
44	IN*****N	L	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	4	3	3	80.56
45	YA*****I	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
46	CH*****OU	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	4	86.11
47	AI*****AH	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4	80.56
48	NA*****IR	L	31-60 tahun	S1	Wirausaha/Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
49	EL*****TI	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
50	VA*****II	P	19-30 tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
51	RI*****NA	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	3	3	3	4	83.33
52	BU*****MO	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
53	TI*****NI	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
54	IN*****AM	L	31-60 tahun	SMA	Wirausaha/Wiraswasta	3	3	4	3	4	4	3	4	4	88.89
55	SU*****AN	L	31-60 tahun	SMA	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	94.44
56	RI*****AN	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	3	3	3	4	86.11

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat															
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS															
Juli s.d. Desember 2023															
No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
57	RU*****NA	L	31-60 tahun	D1-D2-D3	Wirausaha/Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
58	VI*****DI	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	2	4	91.67
59	IS*****I	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4	88.89
60	MA*****NI	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	4	83.33
61	TA*****A	P	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	2	2	3	69.44
62	IZ*****A	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	2	4	80.56
63	EV*****I	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	4	4	4	88.89
64	RA*****DI	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
65	I *****SP	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97.22
66	DU*****TO	L	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	3	3	4	86.11
67	AN*****HO	L	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3	3	4	83.33
68	DI*****NA	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	91.67
69	GI*****GO	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77.78
70	I *****NA	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	3	3	4	83.33
71	ME*****RA	P	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77.78
72	YA*****NA	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77.78
73	SU*****AH	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
74	SU*****AH	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77.78
75	SA*****IN	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
76	TA*****I	P	19-30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
77	WI*****WA	L	31-60 tahun	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	2	3	4	4	2	2	72.22
78	AI*****I	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
79	MU*****Z	L	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	3	3	4	88.89
80	MU*****I	L	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	4	4	94.44
81	AR*****AR	L	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	4	4	3	4	91.67
82	RA*****A	L	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	4	83.33
83	EN*****TI	P	31-60 tahun	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	3	72.22
84	JA****YA	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat															
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS															
Juli s.d. Desember 2023															
No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
85	DE*****UP	L	19-30 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	4	4	4	88.89
86	AD*****N	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4	91.67
87	DE*****PO	P	19-30 tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
88	DE*****AN	L	31-60 tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80.56
89	IR*****N	L	31-60 tahun	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
90	AC*****AL	L	31-60 tahun	D1-D2-D3	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	1	3	72.22
91	FA*****IL	L	31-60 tahun	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	4	86.11
92	AT*****AH	P	31-60 tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
93	UU*****MI	P	Kurang dari 18 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77.78
94	YI*****N	L	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
95	AR*****AH	P	19-30 tahun	D1-D2-D3	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	3	3	4	3	4	86.11
96	LA*****AH	P	31-60 tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
97	RA*****IH	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
98	IR*****NA	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77.78
99	UC****UP	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
100	RA*****AT	L	31-60 tahun	SMA	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
UNSUR PELAYANAN		NILAI	Jumlah Nilai Per Unsur			334	334	326	361	323	336	340	320	375	
U1 - Persyaratan		83.50	Nilai Rata-rata Per Unsur			3.3400	3.3400	3.2600	3.6100	3.2300	3.3600	3.4000	3.2000	3.7500	
U2 - Prosedur		83.50	Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur			0.3711	0.3711	0.3622	0.4011	0.3589	0.3733	0.3777	0.3555	0.4166	
U3 - Waktu Pelayanan		81.50	(NRR per unsur x 0.1111)												
U4 - Biaya / Tarif		90.25													
U5 - Produk Layanan		80.75	Jumlah Responden			100									
U6 - Kompetensi Pelaksana		84.00	Total Nilai Rata-rata Tertimbang (NRT)			3.3874									
U7 - Perilaku Pelaksana		85.00	IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)			84.6860									
U8 - Penanganan Pengaduan		80.00	Mutu Pelayanan			B (Baik)									
U9 - Sarana dan Prasarana		93.75													

	Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat						
	BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAMAN HIAS						
	Juli s.d. Desember 2023						
UNSUR PELAYANAN		NILAI		Nilai dari Jumlah Responden (orang)			
		Rata-rata	%	A (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Cukup)	D (Tidak Baik)
U1	Persyaratan	3.34	83.50	34	66	0	0
U2	Prosedur	3.34	83.50	34	66	0	0
U3	Waktu Pelayanan	3.26	81.50	27	72	1	0
U4	Biaya / Tarif	3.61	90.25	63	35	2	0
U5	Produk Layanan	3.23	80.75	24	75	1	0
U6	Kompetensi Pelaksana	3.36	84.00	37	62	1	0
U7	Perilaku Pelaksana	3.40	85.00	41	58	1	0
U8	Sarana dan Prasarana	3.20	80.00	28	65	6	1
U9	Penanganan Pengaduan	3.75	93.75	78	20	1	1