



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN MEDAN SEMESTER I TAHUN 2021



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

5. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 46/Permentan/OT.020/11/2018 tentang Uraian Tugas Unit Kerja Eselon IV Politeknik Pembangunan Pertanian
6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Teknis Pendidikan di bawah Kementerian Pertanian

Merujuk pada dasar hukum di atas maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

Untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan memiliki pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah kabupaten/kota, dengan melibatkan pengguna pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

B. Tujuan

IKM ini adalah instrumen yang digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan
- b. Mengetahui kualitas tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
- c. Bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Pengertian Umum

Dalam Laporan IKM ini yang dimaksud dengan:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat selanjutnya disingkat dengan IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang memberikan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan periode semester I Tahun 2021. Laporan ini disusun berdasarkan data yang tersaji melalui pengisian kuesioner secara online pada alamat <http://ikm.pertanian.go.id/admin/login> periode bulan Juni 2021.

Sebagai instansi pemerintah di bidang pendidikan, Polbangtan Medan akan terus memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanannya, dengan pengguna layanan terbesar adalah mahasiswa. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Polbangtan Medan yang telah dilaksanakan sebelumnya baik dari segi pelayanan pendidikan maupun pelayanan umum.

Demikian Laporan IKM Polbangtan Medan semester I Tahun 2021 ini disampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Direktur,

A. H. Yuliana Kanstini, M.Si
NIP. 06607081996022001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Pengertian Umum	2
D. Sasaran	3
E. Manfaat	3
II. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	5
A. Pengumpulan Data	5
B. Waktu Pengambilan Data	5
C. Pengolahan Data	5
D. Data Responden	5
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. Hasil	6
B. Pembahasan	7
IV. PENUTUP	11
Lampiran	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Politeknik Pembangunan Pertanian selanjutnya disingkat menjadi Polbangtan Medan adalah unit pelayanan teknis Kementerian Pertanian yang bergerak di bidang pendidikan dan memiliki tiga pondasi utama pelayanan yaitu : Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat. Secara umum pengguna pelayanan Polbangtan Medan terdiri atas mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan dan penelitian, serta petani/keompok tani sebagai pengguna layanan pengabdian masyarakat.

Polbangtan Medan sebagai salah satu instansi pemerintahan merasa perlu untuk terus meningkatkan pelayanan, mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara umum dan pengguna pelayanan langsung secara khusus. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan nilai kepuasan masyarakat yang tergolong rendah dalam penilaian pelayanan sarana dan prasarana, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Dasar hukum pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Keputusan menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
2. UU nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian

pelayanan publik secara umum

- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/D dan BHMN
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang per orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan

D. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai:

- a. Pencapaian kinerja Polbangtan Medan sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, tepat sasaran, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreatifitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Polbangtan Medan;
- e. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan pada unsur yang masih memiliki nilai rendah

II. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam menentukan IKM semester I ini melibatkan mahasiswa-mahasiswi Polbangtan Medan Tingkat I dan III pada Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian dan pada Jenis pelayanan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat melibatkan penyuluh dan petani di BPP binaan Polbangtan Medan.

B. Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dari responden dilakukan pada minggu keempat bulan Juni 2021 melalui alamat <http://ikm.pertanian.go.id>. Pelaksanaan pengisian kuesioner dilakukan selama dua minggu pada bulan Juni 2021.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data responden dari semua segi pelayanan yang ada di Polbangtan Medan disajikan dalam bentuk grafik di aplikasi IKM online dan di lampirkan pada laporan ini.

D. Data Responden

Jumlah responden yang memberikan penilaian yaitu 246 orang. Hal ini telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 yang menyatakan bahwa jumlah populasi yang berjumlah \pm 700 orang maka jumlah sampel yang digunakan antara 240 s.d 248 orang. Adapun rincian jumlah responden dari setiap jenis pelayanan adalah : Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian berjumlah 117 orang, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian berjumlah 96 orang dan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat berjumlah 33 orang. Perbandingan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan perempuan adalah 130 : 116 orang. Data responden terlampir pada laporan ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat ini memiliki sembilan pertanyaan terkait pelayanan yang ada di Polbangtan Medan. Pertanyaan yang diajukan bersifat umum karena diberikan kepada seluruh pengguna layanan yang ada di Kementerian Pertanian. Tabel berikut ini menyajikan nilai yang dihasilkan dari setiap pertanyaan.

Tabel 1. Indeks Setiap Pertanyaan Kuesioner

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	81
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	83
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	81
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	88
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan	82
U6	Kompetensi pelaksana/kemampuan petugas dalam pelayanan	86
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	84
U8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	91
U9	Kualitas sarana dan prasarana	83

Sedangkan nilai rata-rata setiap unsur pada jenis layanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Nilai setiap unsur dalam pelayanan

No	Jenis Layananan	Unsur Penilaian									Rata-rata nilai
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian	3,26	3,42	3,39	3,42	3,34	3,53	3,35	3,60	3,44	3,41
2	Penyelenggaraan Pendidikan Vokasi Pertanian	3,22	3,21	3,08	3,67	3,15	3,34	3,33	3,73	3,18	3,32
3	Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat	3,21	3,33	3,18	3,39	3,33	3,27	3,39	3,57	3,21	3,32
Rata-rata nilai		3,23	3,32	3,21	3,42	3,27	3,38	3,35	3,63	3,27	3,34

Rata-rata nilai setiap unsur pada jenis layanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Vokasi Pertanian tergolong baik dengan nilai rata-rata 3,41.

Rata-rata nilai setiap unsur pada jenis layanan Penyelenggaraan Pendidikan Vokasi Pertanian tergolong baik dengan rata-rata nilai yaitu 3,32.

Sedangkan rata-rata nilai dari setiap unsur pada jenis layanan Penelitian Terapan dan Pengabdian kepada Masyarakat tergolong baik dengan nilai rata-rata yaitu 3,32.

Nilai rata-rata jenis layanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian termasuk yang tertinggi dibandingkan nilai rata-rata jenis layanan lainnya yaitu Penyelenggaraan Pendidikan Vokasi Pertanian dan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat.

Secara keseluruhan nilai jenis layanan penerimaan peserta didik pendidikan tinggi vokasi pertanian, penyelenggaraan pendidikan vokasi pertanian dan penelitian terapan dan pengabdian masyarakat tergolong baik dengan nilai rata-rata 3,34.

B. Pembahasan

Unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah berdasarkan jenis pelayanannya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Pendidikan Tinggi Vokasi

Pada jenis layanan ini, unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah *Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya* yaitu 3,26. Hal ini dimungkinkan karena banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon mahasiswa untuk melanjutkan proses seleksi penerimaan mahasiswa baru Politeknik Pembangunan Pertanian Medan.

2. Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan

Pada jenis layanan ini unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah *Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan* yaitu 3,08. Hal ini dikarenakan saat pelayanan di asrama mahasiswa masih mengalami kendala karena belum optimal dalam hal kecepatan pelayanan.

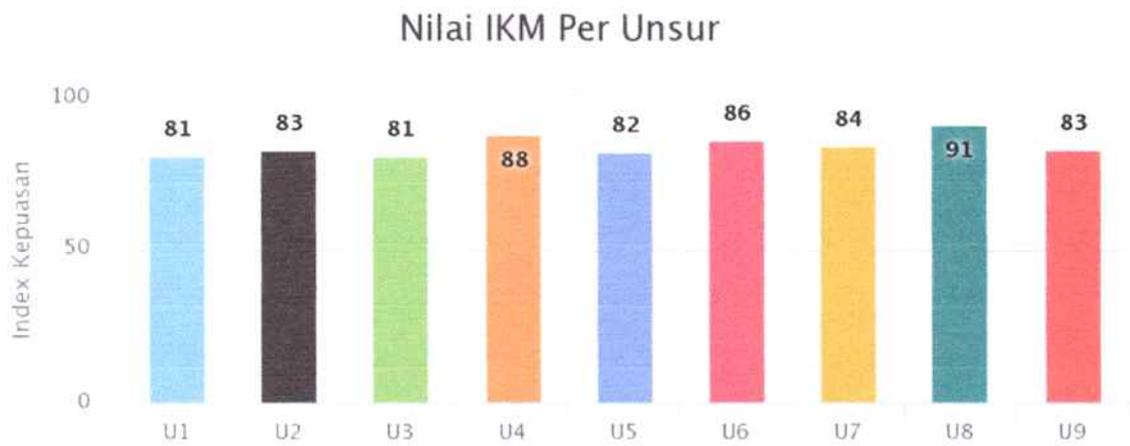
3. Pelayanan Penelitian Terapan dan Pengabdian kepada Masyarakat

Pada jenis layanan ini unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah *Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan* yaitu 3,18. Hal ini dikarenakan hasil penelitian terapan dosen untuk disampaikan ke masyarakat belum optimal dalam pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan nilai konversi atas penilaian oleh pengguna layanan maka nilai akhir dari pengolahan data (sesuai dengan hasil survei online) didapatkan bahwa Nilai IKM

Polbangtan Medan pada semester I tahun 2021 ini adalah **84.30** tergolong **Baik (B)**. Nilai ini menunjukkan peningkatan jika dibandingkan periode semester II tahun 2020 yaitu **83.00**.

Unsur tertinggi adalah **Penanganan pengaduan pengguna layanan** dengan nilai 91 sedangkan unsur terendah adalah **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dengan nilai 81.



Gambar 1. Diagram batang nilai per unsur*



Gambar 2. Nilai IKM*

* Sumber <http://ikm.pertanian.go.id/administrator/index>

C. Tindak Lanjut Permasalahan

Berdasarkan pembahasan di atas didapatkan data bahwa unsur terendah pada Jenis Kesesuaian persyaratan Pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Pengabdian kepada masyarakat yaitu 81. Adapun tindak lanjut yang dilakukan dalam mengatasi masalah ini yaitu :

1. Meninjau kembali persyaratan yang harus dilengkapi dan memberikan informasi secara detail terkait persyaratan yang dibutuhkan.

Contoh : Kelengkapan Ijazah dan transkrip nilai untuk calon mahasiswa lulusan H-1 dan H-2 kemudian untuk calon mahasiswa lulusan pada tahun penerimaan dapat melampirkan SKTL sebagai dokumen persyaratan.

2. Hasil penelitian dosen dimuat ke dalam jurnal, dan selanjutnya para dosen mengadopsi untuk diterapkan pada program Pengabdian kepada masyarakat di tahun berjalan dengan penjadwalan yang tepat. Selain diterapkan pada program Pengabdian kepada masyarakat juga dijadikan referensi bahan ajar mahasiswa untuk diseminasi kepada petani.

IV. PENUTUP

Dengan ditetapkan Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan semua unit-unit pelayanan, khususnya kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dapat ditingkatkan sehingga kualitas pelayanannya yang tepat sasaran.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polbangtan Medan semester pertama Tahun 2021 ini disusun. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan bagi pegawai Polbangtan Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi baik kepada mahasiswa maupun masyarakat pengguna layanan Polbangtan Medan.

195	Deeka Prayoga Hasiando Hutabarat	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
196	Dayu	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	Dinda Aprilia	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
198	Dwi Novan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
199	Dwi Syambudi	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
200	Elyda Saffri	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
201	Elyda Saffri	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
202	Fahmi Setiawan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
203	Fandi Arhani	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
204	Gilang Parli Prayoga Harahap	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	Hardiansyah	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
206	Indah Riski Saffri Nasution	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	Irfan Mansyur HS	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	Jessyca Maria Pricliya Parsin	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	Khoifatuli Umaya	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	M. Aditia Yulianto	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	Muhammad Anshor Nst	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	Muhammad Iqbal	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	Nadva Faradilla	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	Nadva Faradilla	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
215	Nur Sakinah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
216	Rhomadoni	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	Riadh Aulia	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	Rizki Romadhon	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	Sahlan Abadi	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	Siti Hajar	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
221	Siti Sarah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
222	Sughartono	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
223	Taufiq Albana	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	Teddy Juliansyah	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
225	Tio Akbar	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
226	Tom Nugraha Siregar	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
227	Varekove G. Pasaribu	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
228	Adi Gunawan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	Aliansyah Lubis	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
230	Ardi Dwi Anggara	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	Audre Fariansyah Kamal	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	Buyung Kasim	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	Dendi	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
234	Dicky Mahmudi	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	Dwi Virra Octarisa	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
236	Elia Sianturi	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
237	Farah Salsabila	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
238	Fuad Mhd Fiqri Ujung	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
239	Dwi Ayu Pratiwi	30	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	Sry Wahyuni	40	Perempuan	SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	Meitri Fadhil Lubis	40	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
242	Suriani	50	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
243	Suherman	40	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
244	Peristiwanto	40	Laki-laki	D1 - D2 - D3	Wirawasta/Usahawan	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

245 Prama Surya Bakti	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
246 Marnawati Sihombing	50	Perempuan	SLTP	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsor					798	820	798	866	804	843	824	899	815	
Nilai Rata Rata Per Unsor (NRR per unsor x 0,1111)					3,243902	3,333333	3,243902	3,520325	3,268293	3,426829	3,349593	3,654472	3,313008	
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)					84,30729	3,372291	84,30729	86,60325	80,40325	84,30729	82,40325	89,90325	81,50325	
Mutu Pelayanan					B	Baik								

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin A (Sangat Baik B (Baik) C (Kurang Baik D (Tidak Baik) Total Responden

Laki-laki 46 58 24 2 130

Perempuan 39 51 26 0 116

Responden Berdasarkan Usia A (Sangat Baik B (Baik) C (Kurang Baik D (Tidak Baik) Total Responden

Dibawah 21 Tahun 17 41 18 2 78

21-30 Tahun 61 54 27 0 142

31-40 Tahun 4 7 5 0 16

41-50 Tahun 3 7 0 0 10

Diatas 51 Tahun 0 0 0 0 0

Responden Berdasarkan Pekerjaan A (Sangat Baik B (Baik) C (Kurang Baik D (Tidak Baik) Total Responden

PNS/TNI/POLRI 4 6 0 0 10

Pegawai Swasta 0 3 1 0 4

Wiraswasta/Usahawan 1 0 0 0 1

Pelajar/Mahasiswa 78 95 45 2 220

Lainnya 2 5 4 0 11

Responden Berdasarkan Pendidikan A (Sangat Baik B (Baik) C (Kurang Baik D (Tidak Baik) Total Responden

SD Kebawah 0 0 0 0 0

SLTP 0 2 0 0 2

SLTA 78 88 46 1 213

D1 - D2 - D3 2 6 2 0 10

S1 4 12 2 1 19

S2 Keatas 1 1 0 0 2

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN (POLBANGTAN) MEDAN

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

BULAN JULY 2021

NILAI IKM

84

NAMA UNIT : POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN (POLBANGTAN) MEDAN

RESPONDEN

JUMLAH	:	246	Orang		
JENIS KELAMIN	:	L	:	130	Orang
	:	SD	:	-	Orang
PENDIDIKAN	:	SLTP	:	2	Orang
	:	SLTA	:	213	Orang
	:	DI/DII/DIII	:	10	Orang
	:	S1	:	19	Orang
	:	S2 Keatas	:	2	Orang

Periode Survey: 01 Jan 2021 s/d 02 Jul 2021

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

