



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2 TAHUN 2022

**Balai Pelatihan dan Pemberdayaan
Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan
Transmigrasi Denpasar**

I. PENDAHULUAN

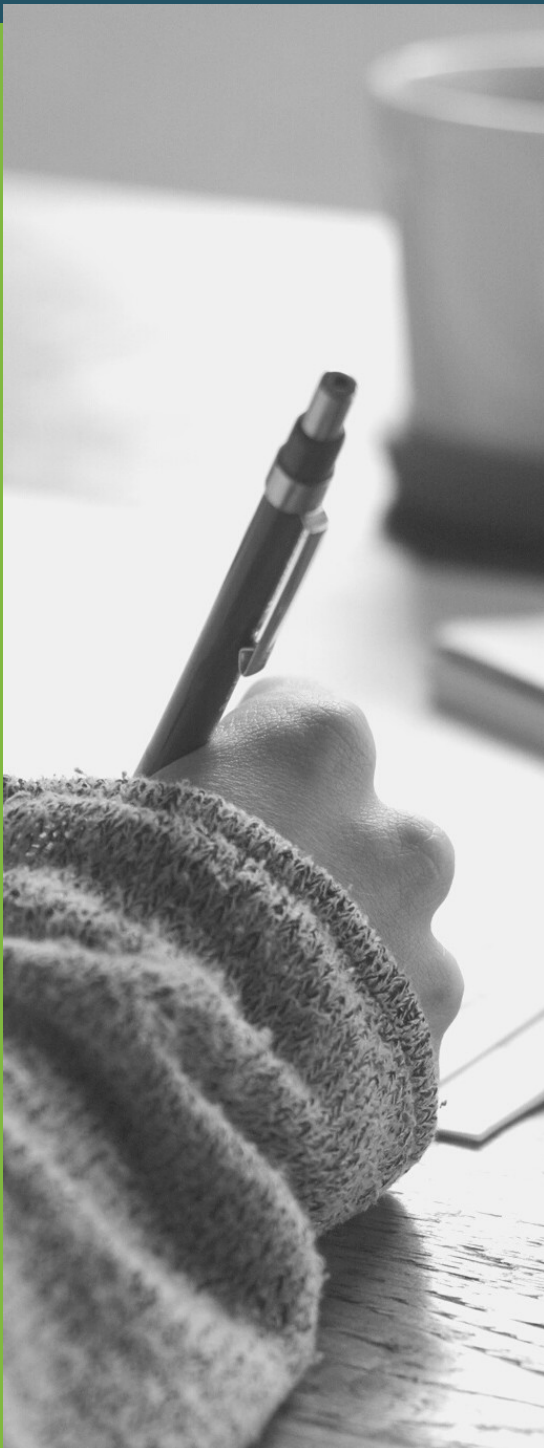


A. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (BPPMDDTT) Denpasar terus berbenah untuk bisa menghadirkan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. BPPMDDTT Denpasar memerlukan tools untuk dapat mengkoreksi dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Tools ini berperan dalam membantu BPPMDDTT Denpasar untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu tools dalam upaya perbaikan ini yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yaitu alumni pelatihan dan stakeholder terkait seperti pemerintah desa, pemerintah daerah dan tenaga pendamping profesional.

Dalam menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat, BPPMDDTT Denpasar berdasar pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik



B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPPMDDTT Denpasar

C. Sasaran Penyusunan Survei Kepuasan

Survey ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan BPPMDDTT Denpasar. Pengguna layanan yang diberikan form kuesioner (berupa google form) untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada BPPMDDTT Denpasar untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja BPPMDDTT Denpasar
2. Mendorong BPPMDDTT Denpasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong BPPMDDTT Denpasar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. BPPMDDTT Denpasar dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

D. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan kepada 115 (Seratus Lima Belas) responden yang berasal dari wilayah kerja BPPMDDTT Denpasar yakni Provinsi Bali, NTB dan NTT. Responden ini adalah pengguna layanan BPPMDDTT Denpasar selama rentang waktu Juli – Desember 2022.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester TAHUN 2022, BPPMDDTT DENPASAR melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan di BPPMDDTT Denpasar

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan BPPMDDTT Denpasar kepada penerima layanan, termasuk pelatihan dan pemberdayaan masyarakat

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan bagi BPPMDDTT Denpasar untuk menyelesaikan proses layanan

4. Biaya / Tarif

Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan yang disediakan BPPMDDTT Denpasar

5. Produk

Merupakan produk layanan yang diberikan oleh BPPMDDTT Denpasar

6. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan BPPMDDTT Denpasar yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan

8. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan

9. Maklumat

Pernyataan kesanggupan dan kewajiban BPPMDDTT Denpasar untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

II. METODE PENGOLAHAN DATA

A. Tahapan

1. Persiapan

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I :

Identitas responden yang meliputi nomor identifier responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II :

Bagian penilaian mutu pelayanan publik BPPMDDTT Denpasar. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 6. Bagian ini memiliki total 20 (dua puluh) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur BPPMDDTT Denpasar.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari pengguna layanan BPPMDDTT Denpasar. Rentang waktu pengumpulan data dari Juli 2022 sampai Desember 2022 dengan lokasi responden bervariasi dari wilayah kerja BPPMDDTT Denpasar terkumpul sebanyak 115 (seratus lima belas) responden.

3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0.111 . Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan. Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

No	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai-nilai tersebut diinput ke aplikasi spreadsheet untuk direkapitulasi dan dihitung nilai bobot masing-masing unsur.

III.

DATA & PROFIL RESPONDEN



Nomor	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	NI NENGAH WIDIANI	40	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
2	Wayan Budiasa	54	Laki-Laki	D4 atau S1	BUMDEsa
3	I KETUT PARWATA	61	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
4	Yudiasra	43	Laki-Laki	D4 atau S1	PNS
5	Ni putu Erma yunik	33	Perempuan	SMA	Pegawai Bumdesa
6	I Komang Suardika	36	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
7	MARTHEN LAASAR SINLAE	35	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
8	NI WAYAN SUGI ARTINI	29	Perempuan	SMA	BUMDES
9	I KETUT SUJAYA	64	Laki-Laki	SMA	PENSIUNAN PNS
10	I nengah mantra	57	Laki-Laki	SMA	Petani
11	Grace Olympia Thobiasz	38	Perempuan	D4 atau S1	Pendamping Desa
12	Apriani Ndun	44	Perempuan	SMA	Pengurus Bumdes Bersama
13	Juhaeriah	55	Perempuan	SMA	Kader kesehatan
14	Nasarudin	28	Laki-Laki	D3	Wirausaha
15	Idris A	38	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
16	Lice Eriani Dikoawo	48	Perempuan	D4 atau S1	Pengurus Bumdes bersama
17	I Made Mustika,SE.,MH	66	Laki-Laki	S2	Direktur BUM Desa Paksebalili
18	I NENGAH mantra	57	Laki-Laki	SMA	BUM Desa Dawan Klod
19	Siti Aisyah	27	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
20	Ketut Agus Arya Darma	29	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
21	Serly naema Hailitik	30	Perempuan	D4 atau S1	Tenaga Honorer
22	Komang Yoga Febri Antara	36	Laki-Laki	SMA	Perangkat Desa
23	Kadek Oka Armadika	31	Laki-Laki	SMA	Perangkat Desa
24	I Komang Suardika	36	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
25	Endang Lolita	33	Perempuan	SMA	Staf bumdes
26	THOBIAS ORIYANTO BURAEEN	43	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta

III.

DATA & PROFIL RESPONDEN

27	Serly naema Hailitik	30	Perempuan	D4 atau S1	Tenaga Honorer
28	I GUSTI MADE ADNYANA,S.SOS	56	Laki-Laki	D4 atau S1	PNS
29	Filadelfia Fiah	50	Laki-Laki	D4 atau S1	TPP
30	I Gede Pasek Suberata	40	Laki-Laki	SMA	Petani/Peternak
31	Drh I Ketut Dyana Putera	54	Laki-Laki	D4 atau S1	Kepala Desa
32	I WAYAN SUENDRA	57	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
33	Ketut Mas Budarma	52	Laki-Laki	SMA	Perbekel/Kepala Desa
34	NYOMAN MASDAYADNYA	48	Laki-Laki	SMA	KADUS BENGKEL
35	Saverius Roi Wisnaya	37	Laki-Laki	D4 atau S1	Pendamping Desa
36	I made sumadi	57	Laki-Laki	SMA	Wirausaha
37	Pt Adi Suweca	46	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
38	M.muhammad	67	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
39	I Made sugihana	46	Laki-Laki	SMA	Direktur Bumdesa
40	Ni Kadek Hemawati	40	Perempuan	SMA	Direktur Bumdes
41	Ni Made Dwi ardiani	28	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
42	Jeri Malelak	40	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
43	Horiana Lutuh	41	Perempuan	SMA	Wirausaha
44	Salmon Loweni	36	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
45	Rendi	30	Laki-Laki	SD	Wirausaha
46	NI GUSTI AYU PUTU HERMAYANTI	37	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
47	I putu agus erik arianto	28	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
48	I wyn Sudarta Yasir	53	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
49	I NYOMAN SETYA BUDHI	53	Laki-Laki	D4 atau S1	Petani peternak
50	I GUSTI AYU INDAH ASARI	28	Perempuan	D3	Pegawai Swasta
51	Ni Ketut sudiarti	39	Perempuan	SMA	Wirausaha
52	I Made Sudana	40	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
53	Ni Made Sri Wedari	32	Perempuan	SMA	Kader Desa
54	I KADEK MULIAWAN	35	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
55	I Ketut Sumartana	53	Laki-Laki	SMA	Tenaga Honorer
56	I PUTU HENDRA ADI PURNAMA, SH	27	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
57	I Nyoman Tri Darma Wikanta	28	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer

III. DATA & PROFIL RESPONDEN



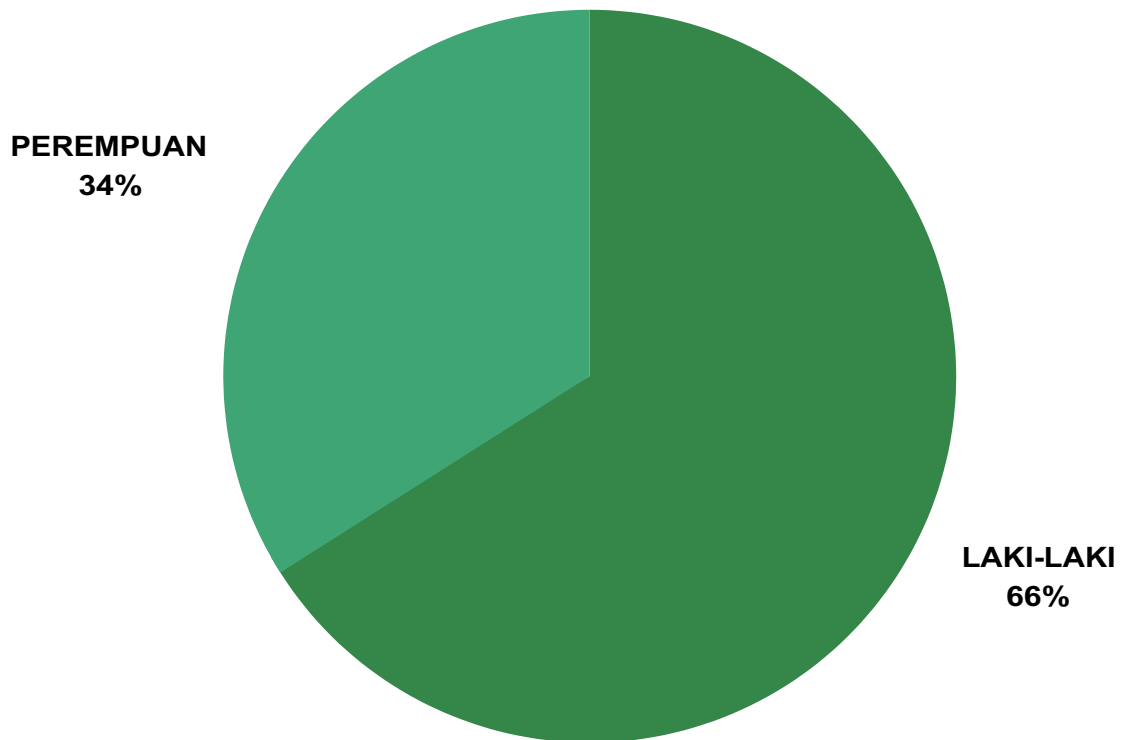
58	Komamg Rodi Gunawan	39	Laki-Laki	SMA	Perangkat Desa
59	Komang Eva Wahyu Diatmika	33	Laki-Laki	S2	kepala desa
60	I Gusti Putu Wira Saputra	38	Laki-Laki	SMA	Wirausaha
61	I Kadek Diantara	25	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
62	NI LUH BUDI EKA ARTINI	54	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
63	I wayan putu sukarya	37	Laki-Laki	D4 atau S1	Pppk
64	Munajiroh	32	Perempuan	SMA	Kader kesehatan
65	I gede Heri setiawan	28	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
66	Yuyu Sasrini	41	Perempuan	D4 atau S1	KPM (Kader Pembangunan Manusia)
67	I WAYAN PURIA	33	Laki-Laki	D4 atau S1	Perangkat desa
68	Nasran Hafizi	24	Laki-Laki	SMA	Pangkas Rambut
69	Abdul Halim	25	Laki-Laki	D4 atau S1	Tenaga Honorer
70	Muh, isnaini	34	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
71	I Wayan Suastika	56	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
72	I Ketut Mudiarsa	52	Laki-Laki	SMA	PP non PNS
73	I NYOMAN YULIYASA	40	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
74	I Dewa Gede Adhi Putra	46	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
75	Sang Ayu Made Sariasih	41	Perempuan	SMA	Tenaga Honorer
76	I Wayan Darmika	36	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
77	I KETUT SANTIKA	35	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
78	NI NYOMAN PUSPAWATI	37	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
79	I Ketut Madiana	43	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
80	I gusti made suantara	45	Laki-Laki	SMA	Petani
81	I Gede Wartana	42	Laki-Laki	SMA	Pegawai Bumdes
82	I Putu Gede Sukerta	45	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
83	I Nyoman Susada,SE	38	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
84	Sutama .IKetut	48	Laki-Laki	D4 atau S1	Wirausaha
85	I Nyoman Ragil Hastu Pamungkas,SE	35	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
86	Putra Yasa	25	Laki-Laki	S2	Pegawai Swasta
87	I Gst. Ayu Putri Purnama Dewi	31	Perempuan	D4 atau S1	Pengelola Bumdes
88	Putra Yasa	25	Laki-Laki	S2	Pegawai Swasta

III. DATA & PROFIL RESPONDEN

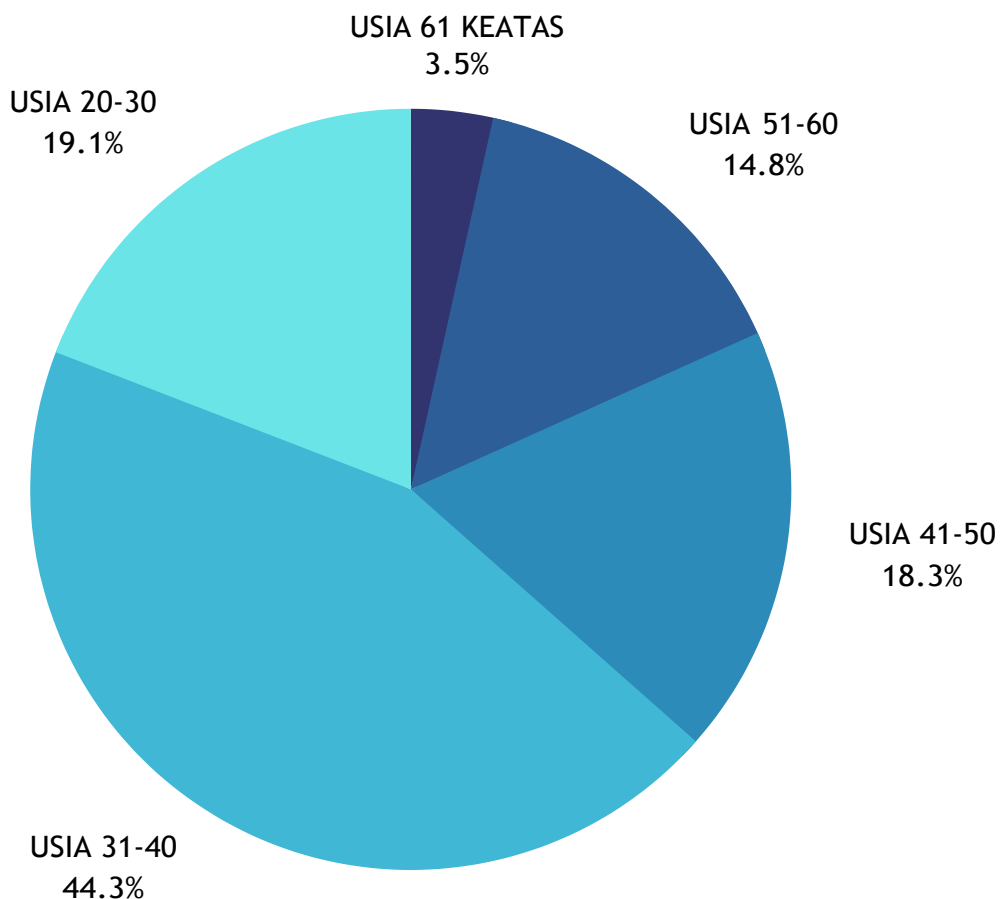


89	I Putu Bagus Merta Gunadi	40	Laki-Laki	SMA	Wirusaha
90	I Nyoman Dwi Suama Artha	42	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
91	I Kadek Budi Sandika	36	Laki-Laki	S3	Pegawai Swasta
92	Komang Trisnawati	47	Perempuan	D4 atau S1	Bumdes
93	I KADEK AGUS WIGUNA ARIADNYA	24	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai Swasta
94	Ni Luh Emawati	41	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
95	Si gede agus diesta pumama	31	Laki-Laki	SMA	ketua bumdes
96	Ni Nyoman Sri Astuti, SE	39	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
97	Gusti atu agung mas pumama dewi	33	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
98	I nyoman Muriata	40	Laki-Laki	D3	Pegawai Swasta
99	Ni Nyoman Sri Astuti, SE	39	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
100	Kadek Sudita	55	Laki-Laki	S2	PNS
101	Ni Putu Yulie Primayanti	37	Perempuan	D4 atau S1	Pengelola Bumdes
102	Ni Putu Lilik Maharani	30	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Swasta
103	I Wayan Pariana	39	Laki-Laki	SMA	Wirusaha
104	Ni Kompiang Sukreni. SE	45	Perempuan	D4 atau S1	Direktur Bumdes
105	Ni Luh Kade yulastiti	34	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
106	Ida Ayu Gede Aryanti Singarsa.SE	36	Perempuan	D4 atau S1	Direktur Bumdes
107	I Made Agus Verdiana	37	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
108	Ni Wayan Anik Arsani	39	Perempuan	D4 atau S1	Staf Bumdes
109	Ni Nyoman Sri Wahyuni	35	Perempuan	SMA	BUMDesa
110	NI Nengah Suwiti Mustika Saridewi	32	Perempuan	SMA	Pegawai BUMDesa
111	i komang yogit ido wantara	29	Laki-Laki	D4 atau S1	Pegawai BUMDesa
112	Ni Made Dewi Lestari	37	Perempuan	D4 atau S1	Pegawai Bumdesa
113	I wayan Sudarma	51	Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta
114	I Dewa Gede Bintara	39	Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta
115	gusti agung ayu anggreni	29	Perempuan	SMA	bumdes

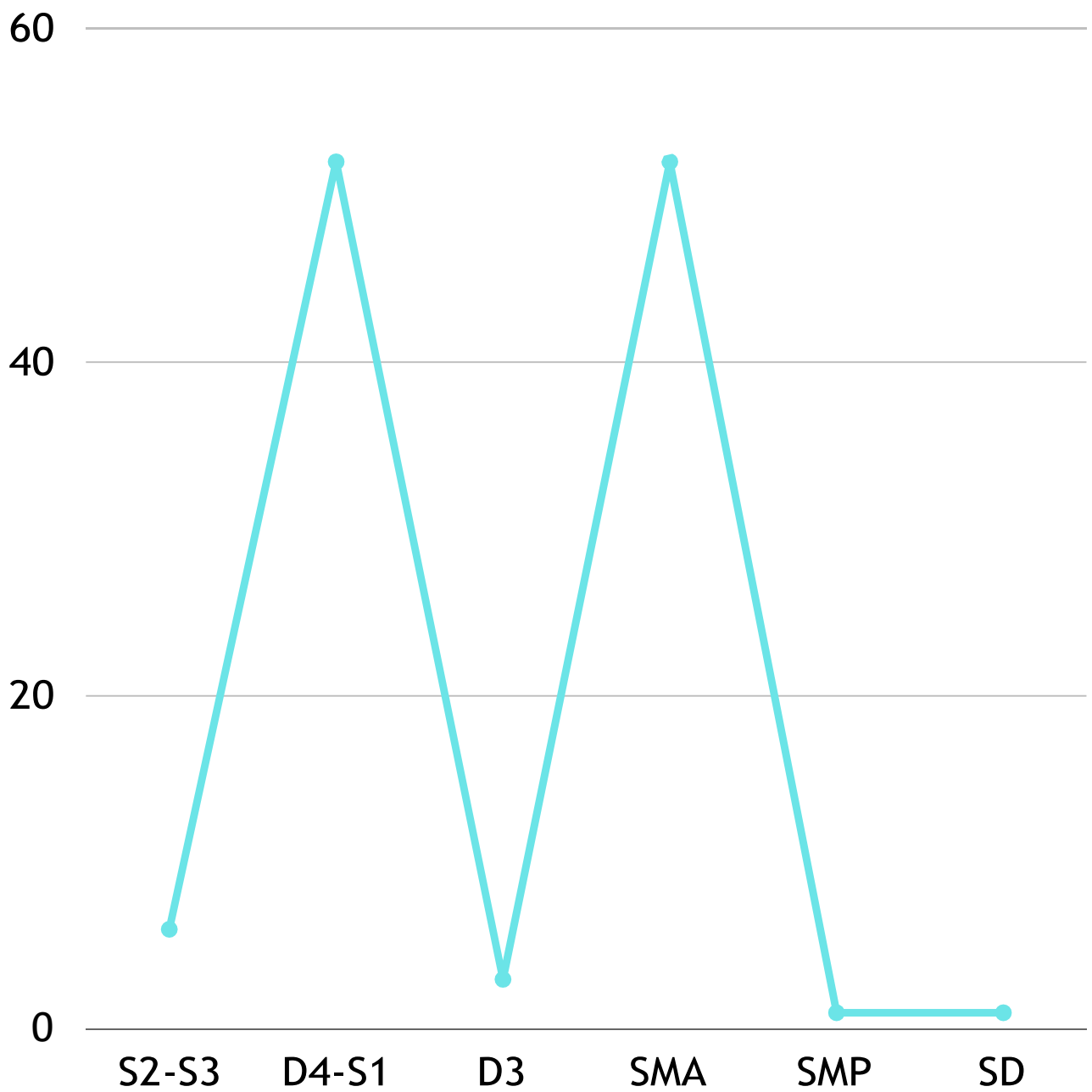
PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN UMUR



PERSENTASE RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



IV. UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan:

Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa,
Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar

Alamat:

Jl. Kayu Aya 101 Seminyak Kuta Badung Bali 80361

Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

Nomor Urut Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	4	5	5	5	5
14	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	6	5
15	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
20	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
33	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
38	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat Baik



V. KESIMPULAN



HASIL AKHIR PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI PELATIHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA, DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI DENPASAR DISAMPAIKAN SEBAGAI BERIKUT :

A. INDEKS RATA-RATA LAYANAN

Dari total perhitungan 19 (sembilan belas) pertanyaan layanan yang di survei kepada penerima layanan, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka 81,3. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Denpasar di grade A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sangat baik.

Dari hasil nilai layanan tersebut BPPMDDTT Denpasar tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder terkait dalam rangka berperan serta dalam mewujudkan Indonesia Maju, Unggul dan Kreatif melalui pemberdayaan masyarakat desa, daerah tertinggal dan transmigrasi.