



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2024

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
KEMENTERIAN PERTANIAN



bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id

bpmsph.ditjenpkh.pertanian.go.id



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat, yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dikalsanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan publik sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara. Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat

Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan merupakan badan penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh BPMSPH juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan IKM yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi BPMSPH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan dibidang pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi keamanan dan mutu produk hewan. Tujuan dari penyusunan IKM yaitu mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

1.3 Manfaat Pengukuran IKM

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan di BPMSPH
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersediannya informasi IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan BPMSPH

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

3.2 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang ditanyakan kepada pengguna jasa/mitra kerja terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara diisi sendiri oleh penerima layanan secara online melalui web site Kementerian Pertanian.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Kerja pelayanan di BPMSPH dari waktu ke waktu. Indeks kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu;

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi form yang telah disiapkan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data dilakukan secara periodik dalam jangka waktu Januari-November 2024.

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan responden berdasarkan jenis layanan BPMSPH yaitu layanan pengujian, sewa ruang pertemuan, magang teknis dan pelayanan informasi dilakukan secara acak setelah pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

3.6 Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan Skala Likert dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai survei dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai

Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Umsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut dibawah ini.

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,62 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

II. 3. Pelaksanaan dan Teknik Survei

1. Jumlah Responden

Responden dari pengguna jasa/mitra kerja yang melakukan pengujian diBPMSPH, jumlah responden sebanyak 176 responden dari pihak swasta, instansi pemerintah dan perseorangan.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di BPMSPH pada saat pelayanan penerimaan sampel dari pengguna jasa/ mitra kerja secara manual dengan *gform* melalui wa center dan web BPMSPH.

3. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari-November 2024

BAB. III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.11 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Januari- November 2024 yaitu 176 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,65** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **91,15** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Dengan rincian sebagai berikut;

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	63	35.80
		Perempuan	113	64.20
2	Pendidikan	S1	135	76.70
		S2	11	6.25
		S3	1	0.57
		SMA	28	15.91
		SMP	1	0.57
3	Pekerjaan	ASN/TNI Polri	26	14.77
		karyawan swasta	67	38.07
		Wiraswasta	42	23.86
		Mahasiswa/Pelajar	41	23.30
4	Jenis Layanan	Bimtek/Magang/Penelitian	34	19.32
		Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	15	8.52
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	9	5.11
		Pengujian Produk	118	67.05
		Perempuan	113	64.20

4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat (unit layanan dan per Unsur layanan Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut;

Tabel 1. Detail SKM Per Unsur

Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.74	3.68	3.49	3.24	3.69	3.73	3.78	3.71	3.74
Kategori	A	A	B	B	A	A	A	A	A
IKM Unit layanan	91,15	3,65							
	A	Sangat Baik							

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



Tabel 2 Nilai Rata-rata Per Jenis layanan

Jenis pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Total Nilai Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Bimtek/Magang/Penelitian	3.82	3.85	3.68	3.79	3.91	3.85	3.91	3.91	3.94	3.85
Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3.73	3.53	3.60	3.27	3.47	3.53	3.87	3.53	3.47	3.56
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4.00	3.89	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99
Pengujian Produk	3.69	3.64	3.38	3.02	3.64	3.70	3.72	3.65	3.70	3.57

BAB IV

ANALISIS HASIL IKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan unsur layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data , dapat diketahui bahwa;

1. Tarif uji/biaya mendapat nilai terendah yaitu 3,24, selanjutnya waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan 3,68.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan dengan nilai 3,78 dan persyaratan layanan dengan nilai 3,74 serta Sarana prasarana dengan nilai 3,74

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dari pengguna jasa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan sebagai tindak lanjut yaitu sebagai berikut;

- Penambahan informasi terkait estimasi release hasil uji
- Mengelola penerimaan sampel dari luar kota dengan menggandeng jasa pengiriman tertentu
- Perlu perbaikan jaringan internet untuk mendukung kegiatan yang bersifat hybrid
- Pengecekan media atau reagen pengujian lebih sering sehingga stock selalu tersedia agar kami bisa menguji peroduk setiap saat
- Peningkatan untuk kemudahan prosedur uji. Penjelasan terkait hasil pengujian
- Stok uji residu setidaknya setiap 2 minggu sekali
- Pada pintu ruang pengujian di beri nama laboratorium nya agar waktu magang tidak bingung
- Sebaiknya setiap LHU dicetak terpisah setiap sampel oleh system
- Mohon selalu disediakan peralatan pengujian yang lengkap sesuai dengan daftar layanan yang disediakan
- Dalam IVlab ditambahkan estimasi tgl selesai analisa dan identitas lengkap sample

- Bisa diberikan webinar gratis mengenai pengujian
- Stok media uji diperbanyak
- Mohon dibantu dalam segala hal untuk kemajuan lab kesmavet di daerah
- Lebih improve lagi untuk parameter pengujiannya
- Masih perlu di lengkapi dalam uji produk, contoh ASF dan CSF
- sarana Untuk pengirim luar kota mohon disediakan
- Lebih improve untuk parameter pengujian karena standar nasional yang semakin upgrade setiap tahunnya

Adapun kondisi permasalahan /kekurangan dari unsur pelayanan sebagai berikut;

- Tarif /biaya terutama pelayanan masih dirasakan cukup mahal oleh masyarakat. Tarif pengujian sebenarnya cukup murah di bandingkan oleh laboratorium swasta dan untuk pengujian tertentu memang bahan uji dan menggunakan peralatan yang cukup canggih.
- Waktu penyelesaian layanan terutama pengujian dirasakan oleh masyarakat kurang cepat karena berkenaan dengan waktu registrasi produk ataupun keperluan perdagangan ada beberapa bahan pengujian habis dan memerlukan pengadaan kembali.
- Sistem mekanisme dan prosedur layanan masih kurang cepat berkenaan dengan penjelasan berkenaan dengan hasil uji.

4.2 Rencana Tindak lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff dan waktu penyelesaian layanan. BPMSPH sedang mengembangkan system informasi yang nantinya akan mempermudah layanan agar pengguna jasa dapat langsung melihat posisi pengujian sampel sudah sampai dimana.

Prioritas peningkatan pelayanan di BPMSPH menitik beratkan pada biaya/tariff, waktu penyelesaian layanan serta sistem, mekanisme dan prosedur layanan. Tarif uji menggunakan PMK no 85 tahun 2023. Beberapa pengujian yang tarifnya mahal karena bahan uji dan peralatan canggih serta spesifik maka dari itu perlu adanya sosialisasi mengenai pelayanan pengujian pada pengguna jasa. Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan system aplikasi untuk pengajuan layanan di BPMSPH. sistem sampel perkemasan disarankan pada pengguna jasa agar hasil uji bersamaan. Pemenuhan stok bahan uji dilakukan secepat mungkin dengan pengajuan revisi anggaran untuk pembelian bahan pengujian. Mekanisme dan Prosedur layanan ditingkatkan dengan telah diluncurkannya aplikasi Spill B untuk pelayanan magang dan sewa ruang tamu. Pelayanan konsultasi berkenaan pengujian, hasil uji dan produk layanan bisa melalui aplikasi Hallo BPMSPH. Peningkatan inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan maupun mekanisme dan prosedur layanan di BPMSPH.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan di Tingkat manajemen. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW III	TW IV	
1	Biaya /Tarif	Sosialisasi PMK berkenaan dengan tarif pengujian melalui web, media sosial dan wa center	V	V	V	V	Bagian Penyiapan Sampel
2	Waktu Penyelesaian	Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail pengguna jasa	v	v			Bagian Penyiapan Sampel
		Peluncuran aplikasi untuk mempercepat			V		Bagian tata usaha

		proses pelayanan di BPMSPH					
3	Sistem, Mekanise dan Prosedur layanan	Peningkatan optimalisasi inovasi aplikasi layanan	V	V	V	V	Bagian Tata Usaha Bagian penyiapan Sampel

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,65** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **91,15** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikatagorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Kendala yang dihadapi secara teknis yaitu pengisian IKM, pengolahan data dan penyajian data secara manual. Pengguna jasa tidak seluruhnya mengisi link IKM yang dikirimkan melalui gform.

B. Rekomendasi

Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan hendaknya meningkatkan waktu penyelesaian layanan dan peningkatan prosedur mekanisme layanan

Maka dari itu perlu adanya rekomendasi berdasarkan saran dari pengguna jasa/mitra kerja adalah:

1. Mempersingkat waktu pelaksanaan penyelesaian pelayanan dengan meningkatkan inovasi pelayanan dengan aplikasi pengajuan layanan dengan BPMSPH
2. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai keunggulan layanan BPMSPH
3. Pengusulan anggaran untuk pemenuhan bahan uji yang telah habis.

Pelayanan konsultasi berkenaan pengujian, hasil uji dan produk layanan bisa melalui aplikasi Hallo BPMSPH. Peningkatan inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan maupun mekanisme dan prosedur layanan di BPMSPH.

Bogor, November 2024

Kepala Balai



Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc

NIP. 198103272006041001

Lampiran 1. Form survei IKM

1. Kuesioner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sesuai2. Kurang sesuai3. Sesuai4. Sangat sesuai	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak kompeten2. Kurang kompeten3. Kompeten4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak mudah2. Kurang mudah3. Mudah4. Sangat mudah	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sopan dan ramah2. Kurang sopan dan ramah3. Sopan dan ramah4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak cepet2. Kurang cepet3. Cepat4. Sangat cepat	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none">1. Buruk2. Cukup3. Baik4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sangat mahal2. Cukup mahal3. Murah4. Gratis	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak ada2. Ada tetapi tidak berfungsi3. Berfungsi kurang maksimal4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak sesuai2. Kurang sesuai3. Sesuai4. Sangat sesuai	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1. Hasil Olahan Data

Pengolahan Data Kuisisioner

Survey Kepuasan Masyarakat Januari-November 2024

No	Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang Diterima	Nilai Per Unsur Pelayanan								
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden no 1	40	Laki-laki	SMP	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	Responden no 2	48	Laki-laki	SMA	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	Responden no 3	37	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	Responden no 4	36	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	3	4	4	4	4
5	Responden no 5	31	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	4	4	4
6	Responden no 6	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	4	4	4	4	4
7	Responden no 7	40	Perempuan	SMA	karyawan swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	3	4	4	3	3

35	Responden no 35	36	Laki-laki	S2	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	Responden no 36	25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	3	3	3	4	4
37	Responden no 37	29	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	Responden no 38	16	Laki-laki	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang /Penelitian	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	Responden no 39	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang /Penelitian	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	Responden no 40	18	Laki-laki	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang /Penelitian	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	Responden no 41	25	Perempuan	S1	Karyawan	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Responden no 42	19	Laki-laki	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang /Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Responden no 43	26	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	4	4	4
44	Responden no 44	19	Perempuan	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang /Penelitian	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	Responden no 45	16	Laki-laki	SMA	Pelajar	Bimtek/Magang /Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Responden no 46	47	Laki-laki	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	4	4	4	3	3
47	Responden no 47	23	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	4	3	3	3	4
48	Responden no 48	20	Perempuan	S1	Mahasiswa	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	Responden no 49	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pengujian Produk	3	3	3	3	4	3	3	3	3

50	Responden no 50	35	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	Responden no 51	21	Laki-laki	S1	mahasiswa	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52	Responden no 52	28	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	4	3	3	4	4
53	Responden no 53	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/ Penelitian	3	4	3	4	4	4	4	4	4
54	Responden no 54	26	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	Responden no 55	52	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	3	3
56	Responden no 56	29	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	3	4	4	3	3
57	Responden no 57	30	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	4	4	4	4
58	Responden no 58	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	2	4	4	3	4	4
59	Responden no 59	42	Laki-laki	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	Responden no 60	35	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	2	4	4	4	4	4
61	Responden no 61	45	Perempuan	S1	PNS	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Responden no 62	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	3	4	4	4	4

63	Responden no 63	38	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Responden no 64	35	Perempuan	S1	Karyawan	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	Responden no 65	59	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	2	3	4	4	3	4
66	Responden no 66	32	Laki-laki	S1	QC Rumah Potong Ayam	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	Responden no 67	40	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	1	4	4	3	3	3	4	4	4
68	Responden no 68	56	Perempuan	S3	PNS	Pengujian Produk	4	4	3	3	3	3	4	3	3
69	Responden no 69	26	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	2	4	4	4	4	4
70	Responden no 70	31	Laki-laki	S1	swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden no 71	38	Perempuan	SMA	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	Responden no 72	26	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	Responden no 73	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/ Penelitian	4	4	4	2	4	4	4	4	4
74	Responden no 74	42	Perempuan	S2	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	3	3	3	3	3	4	4	3
75	Responden no 75	52	Perempuan	SMA	Honor	Jasa Sewa Ruang Kelas	4	3	3	3	3	3	4	3	3

100	Responden no 100	19	Laki-laki	SMA	siswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	Responden no 101	19	Peremp uan	SMA	Pelajar	Bimtek/Magan g/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Responden no 102	21	Peremp uan	S1	Mahas iswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	Responden no 103	38	Laki-laki	S1	Karya wan Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	3	3
104	Responden no 104	28	Peremp uan	S1	karyaw an swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4
105	Responden no 105	47	Laki-laki	S1	Wiras wasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	4	3	2	3
106	Responden no 106	35	Laki-laki	S1	Wiras wasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	3	4	4	4	3
107	Responden no 107	21	Peremp uan	SMA	Mahas iswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Responden no 108	20	Peremp uan	SMA	Mahas iswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Responden no 109	21	Peremp uan	S1	Mahas iswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	4	4	4	2	4	4	4	4	4
110	Responden no 110	27	Peremp uan	S1	Wiras wasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	Responden no 111	26	Peremp uan	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
112	Responden no 112	27	Peremp uan	S1	Pegaw ai Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	3	3
113	Responden no 113	34	Laki-laki	S1	PNS	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4

128	Responden no 128	20	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/ Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	Responden no 129	29	Perempuan	S1	Honorir	Bimtek/Magang/ Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	Responden no 130	34	Laki-laki	S2	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	Responden no 131	31	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	4	3	4	3	3	3	3	4
132	Responden no 132	39	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	Responden no 133	35	Perempuan	S1	SWASTA	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Responden no 134	36	Perempuan	S1	ASN	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	Responden no 135	29	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	Responden no 136	34	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Responden no 137	37	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Responden no 138	37	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4
139	Responden no 139	34	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
140	Responden no 140	23	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	3	3	3	3

168	Responden no 168	40	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	Responden no 169	37	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
170	Responden no 170	28	Perempuan	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	Responden no 171	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	Responden no 172	31	Perempuan	S1	pegawai swasta	Bimtek/Magan g/Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
173	Responden no 173	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	Responden no 174	31	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	Responden no 175	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magan g/Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	Responden no 176	48	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur							658	648	614	570	650	657	666	653	659	
Nilai Rata Rata Per Unsur							3.74	3.68	3.49	3.24	3.69	3.73	3.78	3.71	3.74	
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)							0.415	0.409	0.388	0.360	0.410	0.415	0.420	0.412	0.416	
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)							91.15	3.65								
Mutu Pelayanan							A	Sangat Baik								

