



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2025

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 3 (tiga) 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 lingkungan BPMSPH, terutama peningkatan kualitas pelayanan di bidang 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 lingkungan BPMSPH

1.4 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).

1.5 Waktu Pelaksanaan 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 2025 (sebagaimana terlampir). Pengumpulan data dilakukan secara periodik dalam jangka waktu Januari-Oktober 2025.

1.6 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No 14 tahun 2027. Penentuan responden berdasarkan jenis layanan BPMSPH yaitu bimtek/magang/penelitian, jasa sewa ruang kelas dan rumah tamu, pelayanan informasi dan dokumentasi, pengujian produk, penyelenggaraan uji profesiensi dilakukan secara acak setelah pengguna jasa mendapatkan pelayanan.

BAB. II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Januari-Oktober 2025 yaitu 191 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,70** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **92,45** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**. Dengan rincian sebagai berikut;

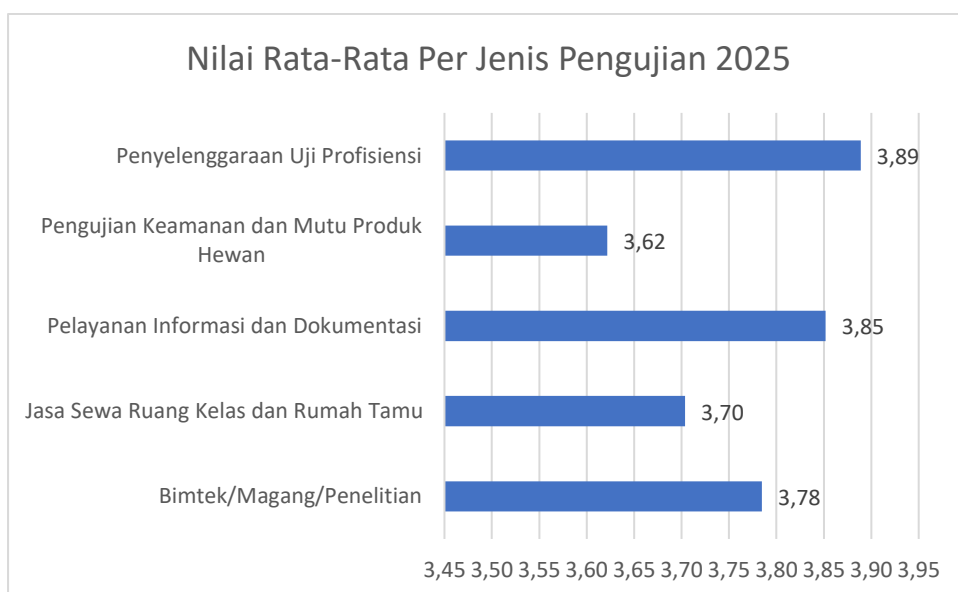
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	75	39,27
		Perempuan	116	60,73
				0,00
2	Pendidikan	S1	136	71,20
		S2	21	10,99
		S3	1	0,52
		SMA	33	17,28
3	Pekerjaan	Karyawan Swasta	55	28,80
		Pelajar/Mahasiswa	44	23,04
		ASN	48	25,13
		Wiraswasta	44	23,04
4	Jenis Layanan	Bimtek/Magang/Penelitian	63	32,98
		Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	24	12,57
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	9	4,71
		Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	94	49,21
		Penyelenggaraan Uji Profisiensi	1	0,52

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Gambar 1. Nilai Rata-rata Per Jenis layanan

Jenis layanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Nilai rata-rata per unsur
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Bimtek/Magang/Penelitian	3,83	3,83	3,71	3,68	3,73	3,83	3,79	3,83	3,84	3,78
Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3,75	3,71	3,67	3,75	3,71	3,75	3,75	3,63	3,63	3,70
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	3,89	3,78	3,78	3,78	3,89	4,00	3,89	3,78	3,89	3,85
Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	3,67	3,71	3,33	3,39	3,65	3,70	3,79	3,68	3,67	3,62
Penyelenggaraan Uji Profisiensi	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
Rerata IKM Per Unsur	3,83	3,80	3,50	3,72	3,80	3,86	3,84	3,78	3,81	3,77
IKM Unit layanan	3,7									
Mutu layanan	A									

Gambar 2 Grafik Nilai SKM per Jenis layanan



Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak lanjut

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan unsur layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data , dapat diketahui bahwa;

1. Waktu penyelesaian layanan mendapat mendapatkan nilai 3,52 nilai terendah, selanjutnya biaya/tarif ayanan yaitu 3,55, adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga produk spesifitas jenis layanan 3,70.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan 3,79, nilai tertinggi ke 2 yaitu kompetensi pelaksana layanan 3,76 dan system mekanisme prosedur layanan tertinggi ke 3 sebesar 3,73
3. Nilai tertinggi pada penyelenggaraan uji profisiensi sebesar 3,89, kedua yaitu pelayanan informasi dan dokumentasi sebesar 3,85 , pelayanan bimtek/magang/penelitian sebesar 3,78, sedangkan jasa sewa ruang kelas dan rumah tamu sebesar 3,70 dan terendah pengujian keamanan dan mutu produk hewan sebesar 3,62

Adapun kondisi permasalahan /kekurangan dari unsur pelayanan sebagai berikut;

- Waktu pelayanan untuk akses pelayanan jasa sewa ruang kelas dan ruang tamu untuk pemesanan via online kurang cepat respon karena adanya pemeliharaan aplikasi Spill B untuk pelayanan sewa ruang kelas dan ruang tamu dan bimtek/magang/penelitian. Bulan Oktober sudah dilakukan perbaikan dengan penambahan layanan uji profisiensi
- Tarif/biaya terutama pelayanan masih dirasakan cukup mahal oleh masyarakat. Tarif pengujian yang ditentukan berdasarkan kajian bahan uji dan biaya pendukung lainnya untuk diusulkan sebagai usulan tarif pengujian. Kesesuaian biaya sesuai berdasarkan permintaan layanan terutama pengujian bagi pengguna jasa. Tarif layanan sesuai dengan ketentuan tarif pada PMK yang telah ditetapkan
- Produk dan spesifikasi pelayanan di BPMSPH berdasarkan permintaan layanan yang diminta terutama peningkatan jenis ragam pelayanan pengujian yang diminta oleh pengguna jasa

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.

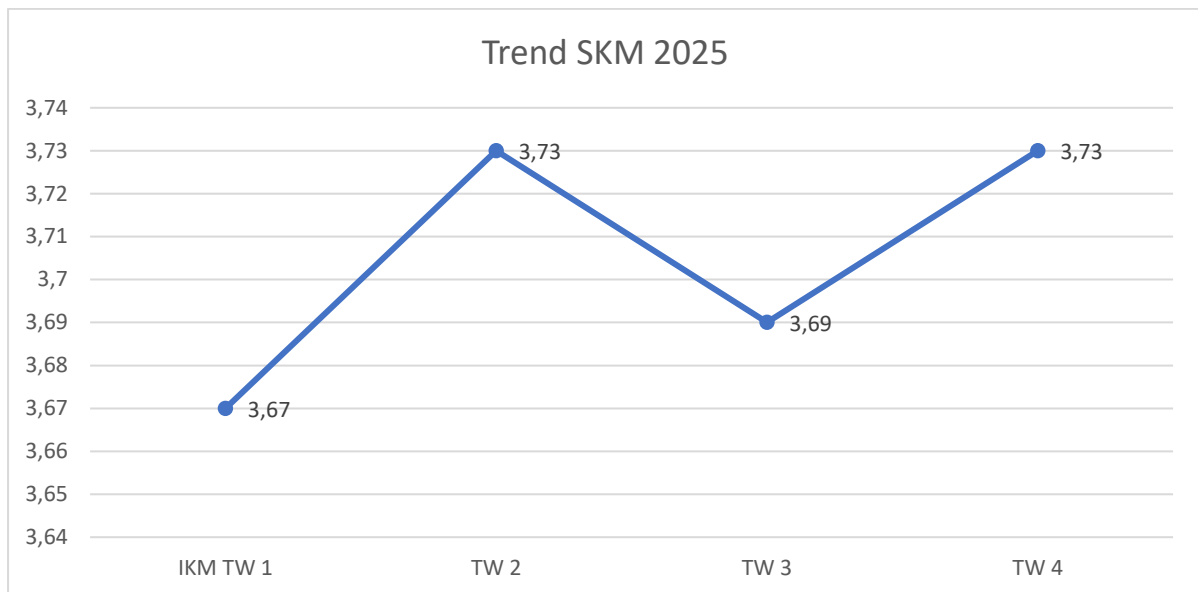
Prioritas peningkatan pelayanan pada waktu penyelesaian layanan dan tarif uji dan produk spesifikasi layanan. Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan system aplikasi untuk pengajuan layanan di BPMSPH. Peningkatan layanan untuk magang telah dilakukan dengan pemberian sertifikat /keterangan yang dapat diakses melalui aplikasi Spill B. Biaya/tarif uji dilakukan sosialisasi PMK berkenaan dengan tarif pengujian melalui web, media social dan wa center bahwa tarif uji sesuai dengan yang telah dibayarkan oleh pengguna jasa. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

Gambar 3. Tabel Rencana Tindal Lanjut SKM Periode Januari-Oktober 2025

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Desember	Januari	Februari	
1	Biaya /Tarif	Sosialisasi PMK berkenaan dengan tarif pengujian melalui web, media sosial dan wa center	V			Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan magang dan pengujian sesuai dengan waktu layanan yang telah ditentukan dengan sosialisasi SPP media social, web dan wa Center	V			Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
3	Produk spesifitas jenis layanan	Penyusunan rencana kegiatan pengembangan metode pengujian yang diminta oleh pengguna jasa		V		Bagian pengembangan metode dan sertifikasi

2.4 Trend Nilai SKM

Trend tingkat kepuasan penerima layanan BPMSPH dapat dilihat melalui grafik berikut;



Berdasarkan tabel diatas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan peningkatan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa BPMSPH telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan periode triwulan 4 (Oktober) tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode triwulan 4 (Oktober) tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.67	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.60	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.73	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.73	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.73	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.80	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.73	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.80	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu unsur waktu penyelesaian layanan dan persyaratan layanan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur

dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

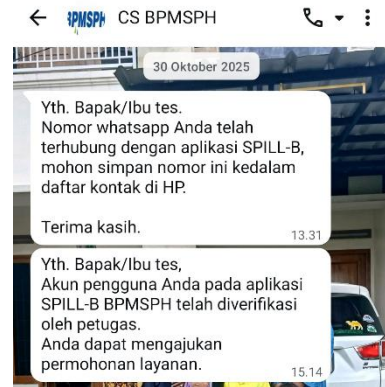
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

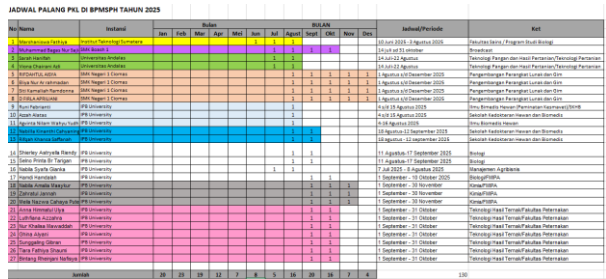
	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
			Desember	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan pengujian, magang dan LPUP dengan penggunaan aplikasi Spill B	V	Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
2	Persyaratan	Penderasan informasi persyaratan melalui kanal web dan media sosial BPMSPH berkenaan dengan persyaratan layanan	V	Bagian penyiapan Sampel dan informasi

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan layanan pengujian, magang dan LPUP dengan penggunaan aplikasi Spill B	Sudah	Penggunaan Spill B untuk pendaftaran LPUP (akhir Oktober 2025)	

2	Penderasan informasi persyaratan melalui kanal web dan media sosial BPMSPH berkenaan dengan persyaratan layanan	Sudah	Sosialisasi SPP di BPMSPH melalui media social (Oktober 2025)	
3	Pengaturan jadwal untuk customer magang agar materi yang diinginkan sesuai dengan layanan yang diharapkan (Tindak lanjut IKM periode TW 3)	Sudah	Penyusunan jadwal peserta magang BPMSPH (November 2025)	

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) selama periode Januari-Oktober 2025 dapat disimpulkan;

- Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,70** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **92,45** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **A** dengan kinerja BPMSPH **sangat baik**.
- Dengan jumlah responden sebanyak 191 responden berasal dari yaitu bimtek/magang/penelitian, jasa sewa ruang kelas dan rumah tamu, pelayanan informasi dan dokumentasi, LPUP dan pengujian produk dilakukan secara acak setelah pengguna jasa mendapatkan pelayanan.
- Prioritas peningkatan pelayanan pada waktu penyelesaian layanan, tarif uji dan produk spesifitas jenis layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BPMSPH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Bogor, November 2025

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)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	3	4	4	3
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	3	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	3	4	4	3
56	4	4	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	4	4	3	3	4

97	3	3	3	3	3	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	3	4	4	4	3	3	4	4	3
103	4	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	3	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	3	3	4	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	2	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	3	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	4	3	4	3
116	4	4	4	3	3	4	4	4	4
117	4	4	3	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	4	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	2	4	3	4	2	3	3	1
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	4	3	3	3	4	4	4	4

133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
136	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
144	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
146	3	3	2	3	3	3	3	2	3	0
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
148	4	4	4	3	4	4	4	3	3	0
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
151	4	4	3	3	3	3	3	3	4	0
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
153	3	4	3	3	3	3	3	3	3	0
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
155	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
157	3	3	3	3	3	4	4	4	4	0
158	4	3	3	3	4	3	3	4	4	0
159	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
160	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0
161	4	4	4	4	4	3	4	3	2	0
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
165	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
166	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
168	3	3	3	4	3	4	4	3	3	0

169	3	3	3	3	2	3	3	3	3	0
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
174	3	4	3	2	3	3	3	3	3	0
175	3	3	3	2	3	3	3	3	3	0
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
178	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
180	3	4	3	4	3	4	4	4	4	0
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
183	3	4	3	4	4	4	3	4	3	0
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
186	3	3	3	3	4	3	4	3	4	0
187	3	3	3	3	3	3	4	3	3	0
188	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0
189	4	4	3	3	3	3	4	3	3	0
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
SNilai /Unsur	715	717	672	679	706	719	724	712	713	
NRR / pertanyaan	3,74	3,75	3,52	3,55	3,70	3,76	3,79	3,73	3,73	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,416	0,417	0,391	0,395	0,411	0,418	0,421	0,414	0,415	
Kategori Per Unsur	A	A	B	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan								*) 3,698	**) 92,452	

Keterangan :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
-----	-----------------	-----------

Tidak Baik
 Kurang Baik
 Baik
 Sangat Baik
 kosong
 Total Responden

JUMLAH JAWABAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	1	2	1	0	0	1	1
14	13	21	13	12	14	11	14	12
35	36	27	34	36	35	38	34	36
0	0	0	0	0	0	0	0	0
49	49	49	49	49	49	49	49	49

URUTAN
 PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65