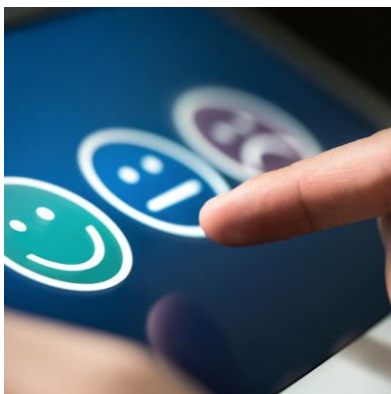


Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Periode Triwulan II Tahun 2026

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



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 dikaksanakan 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) Triwulan II Tahun 2026 (sebagaimana terlampir). Pengumpulan data dilakukan secara periodik dalam jangka waktu April-Juni 2026.

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 April-Juni 2026 yaitu 42 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,72 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 93,06 (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja BPMSPH sangat baik. Dengan rincian sebagai berikut;

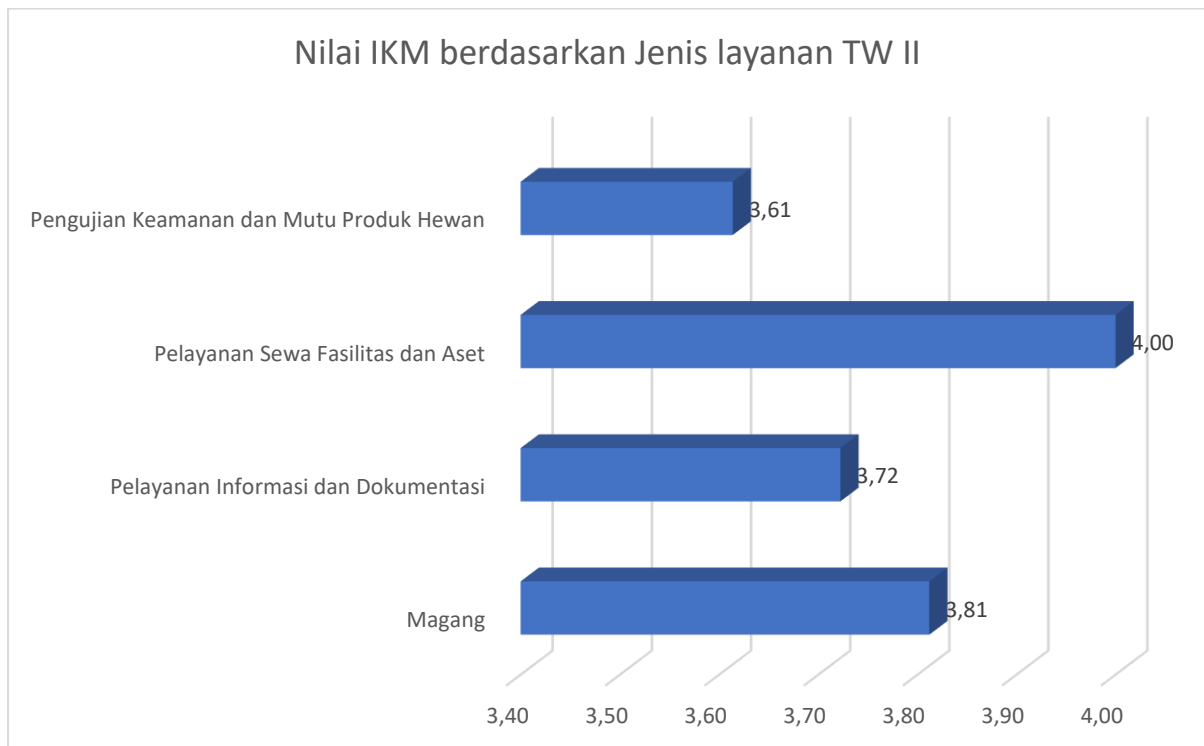
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	10	23,81
		Perempuan	32	76,19
2	Pendidikan	D1/D2/D3/D4	3	7,14
		S1	31	73,81
		S2	4	9,52
		SMA	4	9,52
3	Pekerjaan	Pegawai Swasta	15	35,71
		Pelajar/Mahasiswa	14	33,33
		PNS/TNI/POLRI	9	21,43
		Wiraswasta	1	2,38
		Lainnya	3	7,14
4	Jenis Layanan	Magang	13	30,95
		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	4	9,52
		Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset	4	9,52
		Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	21	50

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

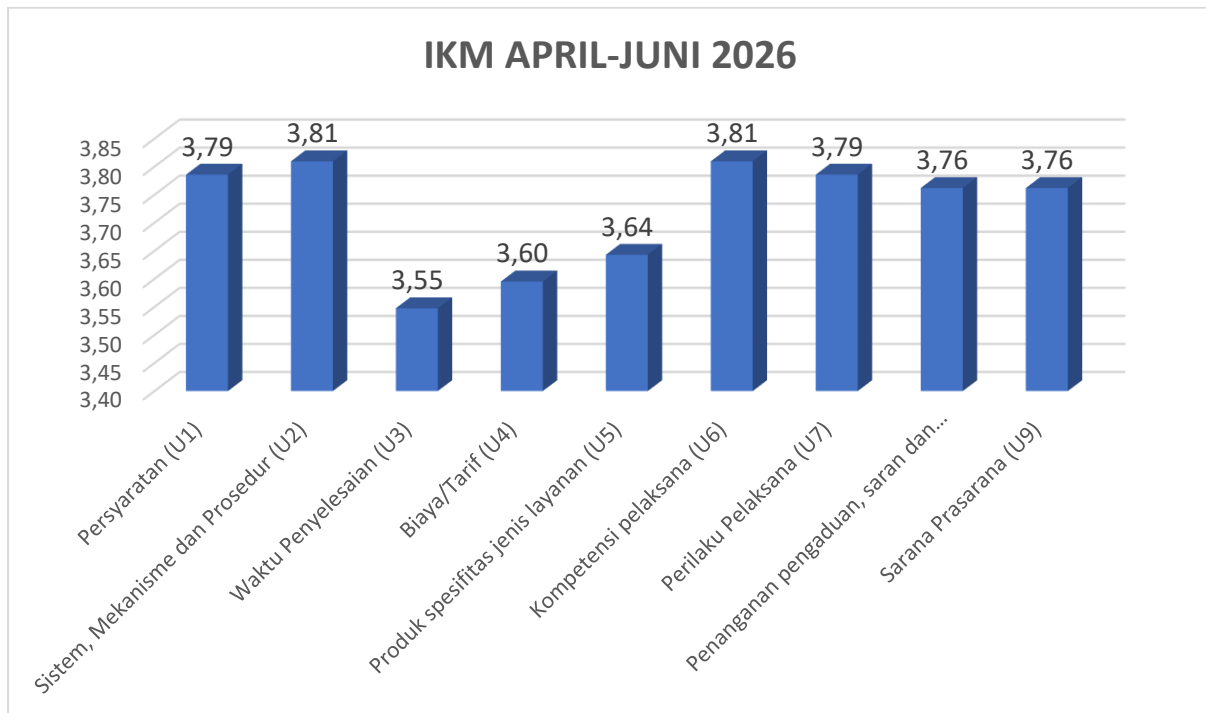
Gambar 1. Nilai Rata-rata Per Jenis layanan

Jenis pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan									Total Nilai Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Magang	3,92	3,85	3,77	3,85	3,85	3,69	3,77	3,85	3,77	3,81
Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	3,50	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	3,50	4,00	3,72
Pelayanan Sewa Fasilitas dan Aset	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Pengujian Keamanan dan Mutu Produk Hewan	3,71	3,71	3,33	3,38	3,48	3,81	3,71	3,71	3,67	3,61

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

Waktu pelayanan untuk akses magang, pelayanan sewa fasilitas dan aset via spill B eror karena adanya pemeliharaan aplikasi penambahan LPUP dan layanan konsultasi. Aplikasi IVlab merupakan aplikasi dapatan dari Dirjen PKH untuk perubahan aplikasi dan penambahan menu perlu koordinasi lebih lanjut;

Biaya/tarif pengujian sesuai dengan tarif PNBPMK no 85 tahun 2023, untuk tarif layanan khusus atau percepatan pengujian tidak dapat dipenuhi. Penderasan informasi terkait layanan telah dilakukan melalui web dan media social BPMSPH.

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 akan dikembangkan sesuai dengan permintaan pengguna jasa, ada beberapa uji yang belum dapat dilakukan karena masih dalam pengembangan metode. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa;

1. Waktu penyelesaian mendapat nilai terendah yaitu 3,55, selanjutnya Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,60 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga produk spesifitas jenis layanan 3,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu system mekanisme dan prosedur layanan dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,81 serta persyaratan layanan dengan nilai 3,79
3. Nilai tertinggi pada pelayanan sewa fasilitas dan aset sebesar 4,00, kedua yaitu magang sebesar 3,81, ketiga Pelayanan dokumentasi dan informasi sebesar 3,72 dan terendah pada pengujian keamanan dan mutu produk hewan 3,61

Adapun dalam pengisian survey kepuasan masyarakat adanya masukan dan saran antara lain;

1. Lengkapi jenis pengujian baru
2. Waktu pengujian lebih cepat
3. Hasil pengujian seharusnya jangan terlalu banyak lampiran, semisal satu sample karkas ayam dalam satu halaman untuk semua hasil uji mikrobiologi, bukan satu halaman satu parameter uji. Guna untuk efisiensi penggunaan kertas. jika dalam sebulan kami kirim 5 sample karkas ayam untuk parameter uji mikrobiologi, maka hasil pengujiannya pun hanya 5 lampiran halaman saja. Terima Kasih semoga menjadi pertimbangan.
4. Mohon sediakan pemberitahuan melalui email apabila sampel mulai dikerjakan dan ekspektasi waktu selesainya.
5. Mohon dapat diadakan dan difasilitasi uji profisiensi untuk matrik daging ayam
6. Spill B Error
7. IV Lab dicantumkan detail identitas sample yang kita kirim dan estimasi hasil uji keluar. Penambahan layanan pengujian prioritas urgent dengan waktu analisa lebih cepat

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.

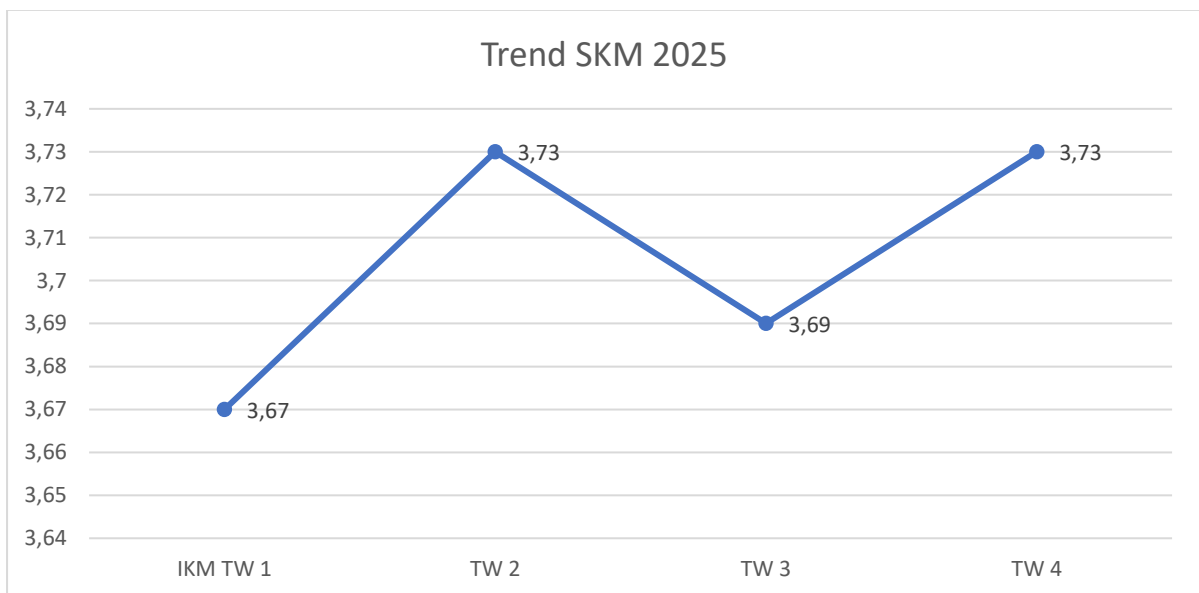
Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian pengembangan sisten informasi IVLab hasilnya langsung masuk ke e-mail pengguna jasa dan diharapkan customer mengirim sampel perkemasan agar hasil uji bersamaan. Peningkatan kecepatan layanan dengan diluncurkannya Spill B untuk memudahkan pelayanan magang/bimtek serta sewa ruang kelas dan tamu sehingga pengguna jasa yang membutuhkan pelayann tersebut dapat langsung mendaftar di aplikasi tersebut. Spill B pada awal tahun telah menambahkan menu layanan pendaftaran uji profisiensi. Produk dan spesifitas layanan ditingkatkan dengan meningkatkan pengembangan metode pengujian berdasarkan permintaan masyarakat dan kebutuhan saat ini. Peningkatan layanan pengaduan masukan dan saran yaitu dengan pembentukan tim pengaduan masyarakat untuk menindak lanjuti pengaduan dari pengguna jasa layanan. Pengaduan dapat secara langsung dan tidak langsung, media sosial dan web telah mencantumkan sosialisasi media pengaduan yang tersedia. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi penggunaan Spill B untuk pelayanan magang,sewa asset dan uji profisiensi	V			Bagian tata usaha dan pelayanan teknis
2	Biaya dan Tarif	Penderasan informasi terkait Biaya/tarif Pelayanan				Bagian Penyiapan Sampel dan informasi

3	Produk spesifitas jenis layanan	Pengembangan sistem aplikasi Spill B untuk program LPUP	V				Bagian Tata Usaha Bagian penyiapan Sampel
---	---------------------------------------	---	---	--	--	--	--

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 I (Januari-Maret) tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.78	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.79	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.54	Baik
4	Biaya/Tarif	3.78	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.76	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.81	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.71	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.76	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan yaitu waktu penyelesaian, Penanganan pengaduan, masukan dan saran dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. 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. Pendaftaran uji profesiensi selama ini masih manual. Penanganan pengaduan, masukan dan saran dari pengguna jasa beberapa belum dapat ditindak lanjuti terkait dengan aplikasi IVlab dan tagihan pembayaran karena aplikasi dari dapatan Kementerian Pertanian. 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 akan dikembangkan sesuai dengan permintaan pengguna jasa, ada beberapa uji yang belum dapat dilakukan karena masih dalam pengembangan metode. 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:

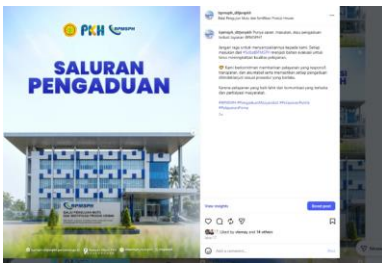
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi penggunaan Spill B untuk pelayanan magang,sewa asset dan uji profesiensi	V			Bagian tata usaha dan pelayanan teknis
		Respon cepat terhadap permintaan pelayanan dari pengguna jasa melalui wa center	V			Bagian Penyiapan Sampel dan informasi
2	Penanganan pengaduan,	Penderasan informasi terkait pengaduan,saran dan masukan		V		Bagian Penyiapan

	masukan dan saran					Sampel dan informasi
3	Produk spesifitas jenis layanan	Pengembangan sistem aplikasi Spill B untuk program LPUP	V			Bagian Tata Usaha Bagian penyiapan Sampel

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	Tantangan/ Hambatan
1	Optimalisasi penggunaan Spill B untuk pelayanan magang,sewa asset dan uji profisiensi	Sudah	Penggunaan spill B untuk pendaftaran LPUP bulan April 2026 https://spill-b.bpmsph.org/		
2	Respon cepat terhadap permintaan pelayanan dari pengguna jasa melalui wa center	Sudah	Evaluasi respon cepat wa center bulan April 2026		

3	Penderasan informasi terkait pengaduan,saran dan masukan	Sudah	Penderasan informasi terkait prosedur pelayanan BPMSPH bulan Juni 2026 https://www.instagram.com/p/DZq9tjnmhp3/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==		
4	Pengembangan sistem aplikasi Spill B untuk program LPUP	Sudah	Penggunaan spill B untuk pendaftaran LPUP bulan April 2026 https://spill-b.bpm sph.org/index.php/proficiency		

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) selama periode April-Juni 2026 dapat disimpulkan;

- Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode April-Juni 2026 yaitu 42 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah 3,72 dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 93,06 (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan A dengan kinerja BPMSPH sangat baik;
- Dengan jumlah responden sebanyak 42 responden berasal dari yaitu magang, sewa fasilitas dan asset, pelayanan informasi dan dokumentasi dan pengujian keamanan dan mutu produk hewan dilakukan secara acak setelah pengguna jasa mendapatkan pelayanan;
- Prioritas peningkatan pelayanan pada Waktu penyelesaian, Biaya/tarif dan produk spesifik jenis layanan;
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BPMSPH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Bogor, Juni 2026

Kepala Balai



Drs. 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 :

23	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25	4	4	4	3	3	4	4	3	3
26	3	4	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	3	2	4	4	3	4	4
28	3	4	3	3	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	4	3	4	3	3	3
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	3	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	159	160	149	151	153	160	159	158	158
NRR / pertanyaan	3,79	3,81	3,55	3,60	3,64	3,81	3,79	3,76	3,76
NRR tertbg/ pertanyaan	0,421	0,423	0,394	0,399	0,405	0,423	0,421	0,418	0,418
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,722	**) 93,056

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,786
U2	Prosedur Pelayanan	3,810

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U3	Kecepatan Pelayanan	3,548
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,595
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,643
U6	Kompetensi Petugas	3,810
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,786
U8	Penanganan Pengaduan	3,762
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,762

IKM UNIT PELAYANAN :	93,06
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	
-------------------------	--------------------	--