



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 2023

BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN 2023

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 2023 (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 gform 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 Juli-Desember 2023.

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 56 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 karena adanya kendala situs Kementerian Pertanian tidak dapat diakses.

3. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode Juli-Desember 2023

BAB. III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.11 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Juli- Desember 2023 yaitu 56 responden, Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,53** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **88,24** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **baik**.

dengan rincian sebagai berikut;

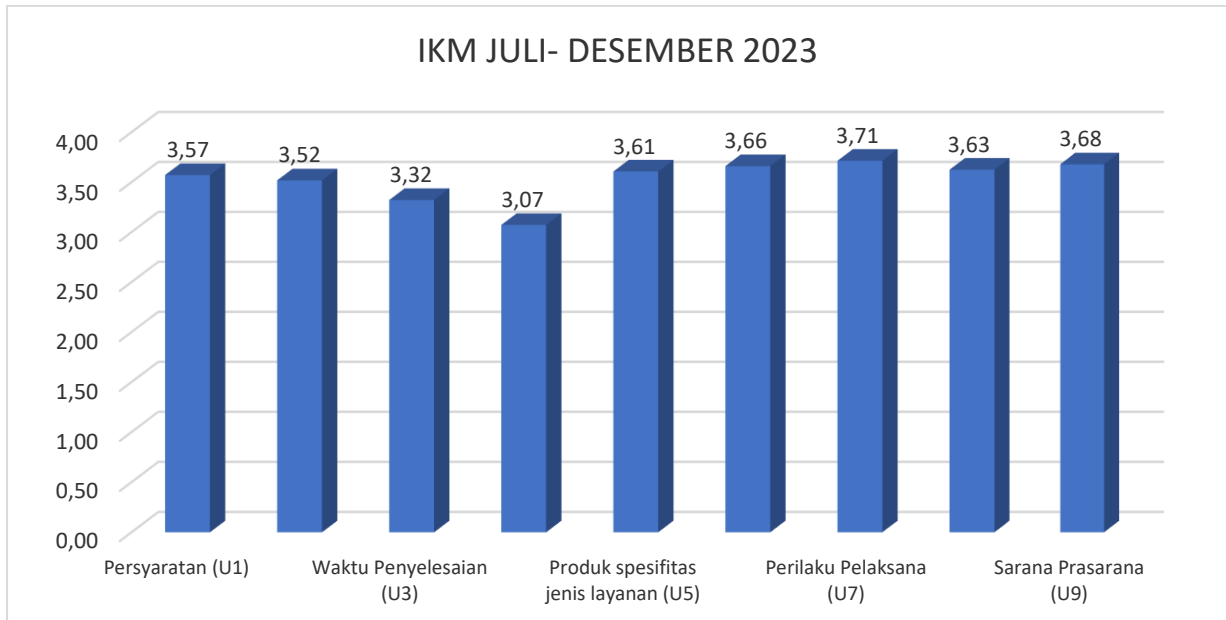
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	44.64
		Perempuan	31	55.36
2	Pendidikan	SD	1	1.79
		SMP	0	0
		SMA	6	10.71
		S1	41	73.21
		S2	8	14.29
		S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS	14	25.00
		TNI/Polri	0	0
		Swasta	22	39.29
		Wirausaha	13	23.21
		Pelajar/mahasiswa	7	12.50
4	Jenis Layanan	Pengujian Produk	38	67.86
		Bimtek/magang/penelitian	6	10.71
		Jasa sewa ruang kelas dan rumah tamu	10	17.86
		Magang/Pelatihan	2	3.57
		Penyelenggaraan uji Profisiensi	0	0

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	3.57	3.51	3.32	3.07	3.60	3.66	3.71	3.62	3.67
Kategori	A	B	B	B	A	A	A	A	A
IKM Unit layanan	88.24	3.53							
	B	Baik							

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



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 3,07, selanjutnya waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya terendah ke tiga adalah Sistem, mekanisme dan prosedur layanan dengan nilai 3,52.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi yaitu perilaku pelaksana layanan dengan nilai 3,71 dan sarana prasarana dengan nilai 3,68 serta Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,66

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

- Pelayanan sewa ruang ato bimtek diperbaiki sarana informasi dan pendelegasikan agar mudah koordinasi pas acara.
- Proyektor ruang bimtek perlu adanya perbaikan
- Lokasi masuk untuk dapat diberi tanda yang lebih jelas
- sederhanakan prosedur penerimaan tamu
- Di sarankan adanya costumer of the year (perorangan)

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

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 masih menggunakan PP no 16 tahun 2016 mengalami revisi menggunakan PMK no 85 tahun 2023. Beberapa pengujian tarifnya cukup murah dibanding laboratorium lain. 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 penyelesain layanan ditingkatkan dengan peningkatan penyelesaian layanan dengan pengembangan sisten informasi IVLab yang nantinya hasil uji yang sudah diverifikasi dapat langsung dicetak, sistem sampel perkemasan disarankan pada pengguna jasa agar hasil uji bersamaan. Peningkatan penguna jasa pada pengujian cemaran mikroba membuat sistem antrian cukup banyak tetapi pihak laboratorium berusaha menyelesaikan layanan pengujian tepat waktu. Peningkatan Prosedur dan informasi layanan dengan pemanfaatan WA Center BPMSPH dan memasang papan petunjuk lokasi informasi yang tersedia

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) yang rencananya diselenggarakan awal tahun 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut;

	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penggunaan ivlab hasil uji langsung masuk e-mail pengguna jasa	√	√			Bagian Penyiapan Sampel
		Mempersingkat waktu pengujian	√				Bagian Pelayanan Teknis
2	Sistem, mekanisme dan prosedur layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Bagian Penyiapan sampel
		Prosedur penerimaan tamu dengan scan barcode gform	√				Bagian Tata Usaha
		Pemasangan petunjuk informasi	√				Bagian Tata Usaha
		Peningkatan informasi pelayanan Bimtek	√				Bagian Tata Usaha
3	Biaya /tarif	Sosialisasi keunggulan pengujian BPMSPH				√	Bagian penyiapan sampel

4.3 Tren Nilai SKM

Indeks kinerja unit pelayanan secara berkala dapat dilihat dari perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public makan diperlukan survei secara periodic dan berkesinambungan . Hasil analisis survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan , sebagai bahan pengambil kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderuan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan publik. Tren Tingkat kepuasan penerima layanan BPMSPH dapat dilihat melalui grafik berikut;



Berdasar Tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga tahun 2023.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah **3,53** dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **88,24** (terlampir) maka mutu pelayanan dapat dikategorikan **B** dengan kinerja BPMSPH **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 serta sistem, mekanisme dan prosedur layanan.

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

1. Mempersingkat waktu pelaksanaan penyelesaian pengujian.
2. Sosialisasi pada pengguna jasa mengenai keunggulan layanan BPMSPH
3. Peningkatan sistem inovasi mengenai sistem dan prosedur pelayanan sehingga lebih cepat dan mudah salah satunya sistem Input Data Informasi Epidemiologi BPMSPH (IVLAB).
4. Meningkatkan informasi dan pelayanan Bimtek

Bogor, Desember 2023
Plt Kepala Balai



Drh. Imron Suandy, MPVH
NIP. 197809062006041002

Lampiran 1. Hasil Olahan Data

Survey Kepuasan Masyarakat Juli- Desember 2023

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	38	Laki-laki	S1	Karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	2	4	4	4	3	4
2	Responden no 2	36	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	Responden no 3	49	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Responden no 4	39	Laki-laki	SMA	Kariawan swasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Responden no 5	29	Perempuan	S1	Analisis lab	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	Responden no 6	51	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	Responden no 7	31	Perempuan	S1	karyawan swasta	Pengujian Produk	4	3	3	2	3	3	3	3	3
8	Responden no 8	21	Laki-laki	S1	Mahasiswa	Magang/Pelatihan	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	Responden no 9	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Magang/Pelatihan	3	4	4	3	4	4	4	4	4

10	Responden no 10	21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	3	3	3	4	3	4	4	4	3
11	Responden no 11	20	Laki-laki	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	3	3	4	4	3	4	3
12	Responden no 12	30	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	3	4	4	3	4
13	Responden no 13	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	Responden no 14	25	Perempuan	S1	Analisis Lab	Pengujian Produk	4	4	3	3	3	4	3	3	4
15	Responden no 15	51	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	4	4	4	4
16	Responden no 16	30	Laki-laki	S2	Karyawanswasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	Responden no 17	29	Perempuan	S1	Analisis laboratorium	Pengujian Produk	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	Responden no 18	34	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	3	3	2	3	3	4	4	4	3
19	Responden no 19	26	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	Responden no 20	27	Perempuan	S1	karyawan swasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Responden no 21	18	Laki-laki	S1	pelajar	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Responden no 22	19	Perempuan	S1	Mahasiswa	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	Responden no 23	42	Perempuan	S1	Thl pemorov jateng	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	4	4	3	3
24	Responden no 24	35	Laki-laki	S2	Karyawan swasta	Pengujian Produk	4	3	4	3	3	3	4	4	4
25	Responden no 25	32	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	3	3	3	3	3	4

26	Responden no 26	27	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3	3	2	2	3	3	3	4	4
27	Responden no 27	28	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Responden no 28	47	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	4	3	4	4	4	3	3
29	Responden no 29	29	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	Responden no 30	36	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	3	3	4	4	4	4	3
31	Responden no 31	31	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32	Responden no 32	34	Laki-laki	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	Responden no 33	27	Perempuan	S1	Swasta	Pengujian Produk	4	3	3	4	3	3	3	3	3
34	Responden no 34	25	Perempuan	S1	PNPNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	Responden no 35	55	Perempuan	SMA	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	1	1	4	4	4	4
36	Responden no 36	33	Perempuan	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Responden no 37	40	Perempuan	S1	ASN	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	Responden no 38	48	Perempuan	S1	Wiraswasta	Bimtek/Magang/Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden no 39	40	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	2	3	3	3
40	Responden no 40	34	Laki-laki	S2	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Responden no 41	24	Laki-laki	S1	KARYAWAN SWASTA	Pengujian Produk	4	4	2	2	4	4	3	3	4

42	Responden no 42	56	Laki-laki	S2	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	Responden no 43	43	Laki-laki	S2	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	Responden no 44	37	Laki-laki	S1	PNS	Jasa Sewa Ruang Kelas dan Rumah Tamu	2	2	1	3	3	2	4	2	2
45	Responden no 45	25	Perempuan	S1	pegawai swasta	Pengujian Produk	3	3	3	4	4	3	3	4	4
46	Responden no 46	32	Laki-laki	S1	QC	Pengujian Produk	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47	Responden no 47	40	Laki-laki	SD	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	4	4	4	4	4
48	Responden no 48	55	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	3	3	3	3	3	4	3	4
49	Responden no 49	49	Laki-laki	SMA	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	4	3	4	3	3	3	4	3
50	Responden no 50	38	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	4	3	4
51	Responden no 51	20	Laki-laki	SMA	OPERATOR PRODUKSI	Pengujian Produk	3	4	3	4	4	3	3	4	4
52	Responden no 52	38	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	4	3	3	3	4	4	4	4	4
53	Responden no 53	57	Perempuan	S2	PNS	Pengujian Produk	3	4	3	3	4	3	4	3	4
54	Responden no 54	29	Perempuan	S1	PNS	Pengujian Produk	4	3	4	3	4	4	3	4	4
55	Responden no 55	40	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pengujian Produk	3	4	3	2	4	4	4	4	4
56	Responden no 56	33	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Pengujian Produk	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur							200	197	186	172	202	205	208	203	206
Nilai Rata Rata Per Unsur							3.571	3.518	3.321	3.071	3.607	3.661	3.714	3.625	3.679

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)	0.397	0.391	0.369	0.341	0.401	0.407	0.413	0.403	0.409
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)	88.24	3.53							
Mutu Pelayanan	B	Baik							