

LAPORAN TRIWULAN II
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI VETERINER MEDAN



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER MEDAN
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Veteriner Medan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Veteriner Medan. Untuk pelaksanaan kegiatan tersebut, dilakukan oleh pegawai di Tim Kerja Informasi Veteriner yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM dengan 3 cara:

- a. Menggunakan kuesioner yang dicantumkan dalam mesin anjungan.
- b. Menggunakan kuesioner manual
- c. Kuesioner dan aplikasi VERA (*Veterinary Assistant*). Dalam aplikasi ini, pengguna jasa mengisi kuesioner dengan cara menghubungi nomor WhatsApp VERA di nomor 085380006414.

Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Veteriner Medan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Dalam laporan ini survei dilakukan selama 3 (tiga) bulan sejak bulan April sampai dengan Juni 2026 (Triwulan II Tahun 2026).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Jumlah responden selama 3 (tiga) bulan sejak bulan April sampai dengan Juni 2026 (Triwulan II Tahun 2026) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah responden pada setiap jenis layanan

No.	Periode	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Triwulan II Tahun 2026	Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner	508	127
2.		Pembinaan dan Bimbingan Teknik	0	0
3.		Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)	13	13

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

2.1.A. Jenis Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis responden untuk jenis layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	73	57%
		Perempuan	54	43%
		Jumlah	127	
2.	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	2	2%
		SMA	56	44%
		Diploma 3	0	0%
		S1	57	45%
		S2	12	9%
		S3	0	0%
		Jumlah	127	
3.	Pekerjaan	PNS	17	13%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	60	47%
		WIRAUSAHA	18	14%
		LAINNYA	32	25%
		Jumlah	127	

2.1.B. Jenis Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknik

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Triwulan II Tahun 2026 tidak ada pengguna jasa jenis layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknik sehingga tidak ada responden.

2.1.C. Jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Triwulan II Tahun 2026 yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis responden untuk jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	3	17%
		Perempuan	15	83%
		Jumlah	18	
2.	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	28%
		Diploma 3	0	0%
		S1	11	61%
		S2	2	11%
		S3	0	0%
		Jumlah	18	
3.	Pekerjaan	PNS	1	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	2	15%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	15	83%
		Jumlah	18	

2.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

2.2.A. Jenis Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

Berdasarkan pengolahan data yang diisi oleh responden, didapatkan data untuk 9 unsur layanan sebagai berikut:

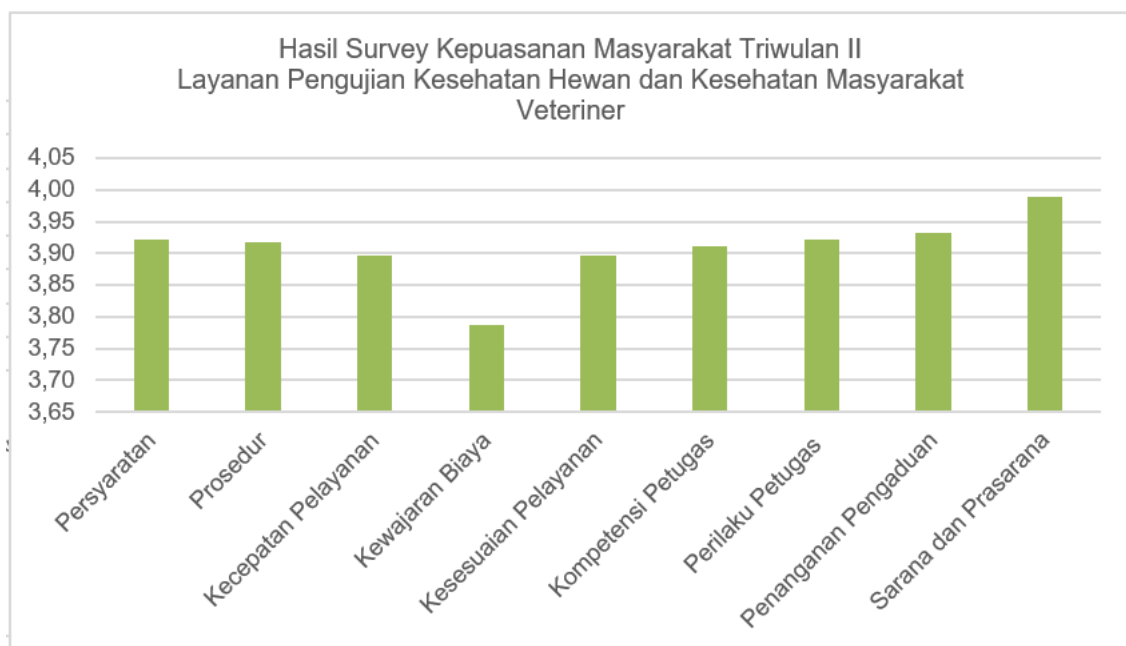
Tabel 4. Hasil Penilaian 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,921
U2	Prosedur Pelayanan	3,917
U3	Kecepatan Pelayanan	3,896
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,786
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,896
U6	Kompetensi Petugas	3,911
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,922
U8	Penanganan Pengaduan	3,932
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,989

Dari data diatas dapat dilihat unsur pelayanan yang paling tinggi nilainya adalah kualitas sarana dan prasarana sedangkan yang paling rendah adalah keseuaian/kewajaran biaya atau tarif.

Dari data 9 unsur tersebut dapat kita lihat juga gambaran nilai dari grafik dibawah ini:

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur untuk jenis Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner



2.2.B. Jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

Berdasarkan pengolahan data yang diisi oleh responden, didapatkan data untuk 9 unsur layanan sebagai berikut:

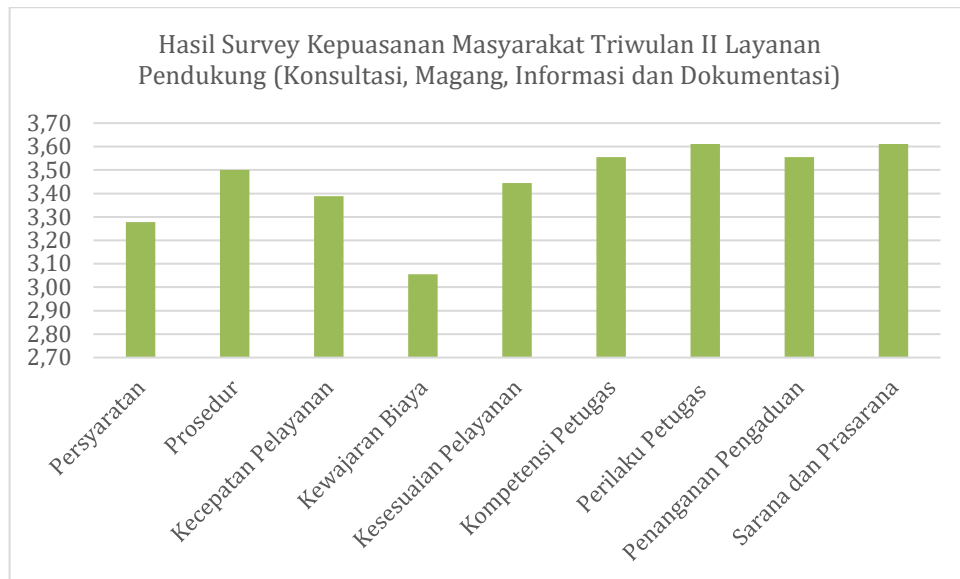
Tabel 4. Hasil Penilaian 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,278
U2	Prosedur Pelayanan	3,500
U3	Kecepatan Pelayanan	3,389
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,056
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,444
U6	Kompetensi Petugas	3,556
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,611
U8	Penanganan Pengaduan	3,556
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,611

Dari data diatas dapat dilihat unsur pelayanan yang paling tinggi nilainya adalah perilaku petugas pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana sedangkan yang paling rendah adalah kesesuaian/kewajaran biaya atau tarif.

Dari data 9 unsur tersebut dapat kita lihat juga gambaran nilai dari grafik dibawah ini:

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur untuk jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

2.3.A. Jenis Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

Dari hasil analisis data SKM jenis layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner, kami mengidentifikasi dari 9 (sembilan) aspek pelayanan, 8 (delapan) unsur mendapatkan nilai baik diatas 3,9. Dan ada 1 (satu) unsur yang nilainya 3,7 yaitu unsur biaya/tarif. Kami menilai unsur ini merupakan isu yang paling disorot oleh masyarakat sehingga mendapatkan nilai yang paling rendah. Hal ini kemungkinan diakibatkan adanya harapan pengguna jasa agar pengujian di instansi pemerintah tidak berbayar atau di gratiskan. Tentu saja hal ini tidak sesuai karena biaya/tarif pengujian yang diberlakukan di BV Medan sesuai dengan tarif penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) yang tertuang dalam PP No 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.

Dari data yang dihasilkan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) jenis layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner dengan nilai rata-rata 3,91 sehingga IKM Unit Pelayanan adalah adalah 97,60 dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**.

2.3.B. Jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

Dari hasil analisis data SKM jenis layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi), kami mengidentifikasi dari 9 (sembilan) aspek pelayanan, 5 (lima) unsur mendapatkan nilai baik diatas 3,5. Dan ada 3 (tiga) unsur yang nilainya dibawah 3,5 yaitu unsur persyaratan, kecepatan pelayanan dan kewajaran biaya/tarif. Kami menilai unsur ini merupakan isu yang paling disorot oleh masyarakat sehingga mendapatkan nilai yang paling rendah. Hal ini kemungkinan diakibatkan adanya persyaratan yang harus dipenuhi saat permintaan informasi yaitu adanya form yang harus diisi oleh pemohon. Kecepatan pelayanan kemungkinan juga disebabkan adanya waktu dalam persiapan informasi yang diperlukan. Untuk kewajaran biaya/tarif harapan pengguna jasa agar aktifitas magang di instansi pemerintah tidak berbayar atau di gratiskan. Tentu saja hal ini

tidak sesuai karena biaya/tarif magang diberlakukan di BV Medan sesuai dengan tarif penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) yang tertuang dalam PP No 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.

Dari data yang dihasilkan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) jenis layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi), rata-rata nilai IKM 3,4 dengan unit pelayanan adalah 86,03 dengan mutu pelayanan **Baik**.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah mempercepat pelayanan dan mensosialisasikan biaya/tarif yang merupakan ketentuan dari negara yang harus dijalankan dan tidak bisa di ubah serta merta. Berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan terutama untuk biaya/tarif.

Tabel 4. Rencana tindak lanjut hasil penilaian yang terendah

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/tarif	Menyelenggarakan sosialisasi standar layanan melalui penyebaran brosur biaya/tarif di media sosial	Agustus 2026	Ketua Tim Kerja Informasi Veteriner
		Meningkatkan sosialisasi kesadaran pelanggan tentang penetapan biaya/tarif yang berdasarkan PMK No. 85 Tahun 2023 kepada pelanggan yang datang secara langsung	Juli sd Desember 2026	Ketua Tim Kerja Informasi Veteriner

2.4 Tren Nilai SKM

2.4.A. Jenis Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Medan jenis layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner, dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 3. Grafik Tren Nilai SKM Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026



Berdasarkan gambar di atas, tren nilai SKM selama sampai dengan Triwulan II Tahun 2026 apabila dibandingkan dengan Triwulan I Tahun 2026 mengalami kenaikan. Secara keseluruhan, nilai mengalami kenaikan dan mutu pelayanan kategori **Sangat Baik**. Dapat disimpulkan bahwa Balai Veteriner Medan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

2.4.B. Jenis Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Medan jenis layanan pendukung (konsultasi, magang, informasi dan dokumentasi) dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 4. Grafik Tren Nilai SKM Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2026



Berdasarkan gambar di atas, tren nilai SKM selama sampai dengan Triwulan II Tahun 2026 apabila dibandingkan dengan Triwulan I Tahun 2026 mengalami penurunan. Nilai mengalami penurunan dari Sangat Baik menjadi **Baik**. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi sehingga nilai dapat ditingkatkan kembali.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Veteriner Medan periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,940
U2	Prosedur	3,920
U3	Waktu Pelayanan	3,840
U4	Biaya/Tarif	3,170
U5	Produk Layanan	3,810
U6	Kompetensi Pelaksana	3,860
U7	Perilaku Pelaksana	3,860
U8	Sarana dan Prasarana	3,930
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,860
	Rata-rata	3,799

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat ada unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Veteriner Medan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025 yaitu biaya/tarif. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1.	Sosialisasi biaya/tarif	Sudah	Menayangkan biaya/tarif melalui layar monitor di ruangan penerimaan sampel

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II Tahun 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner diperoleh responden sebanyak 127 responden dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 3,91 skala likert sehingga IKM Unit Pelayanan adalah 97,60 dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**.
- Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi) diperoleh responden sebanyak 13 responden dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat 3,44 3,91 skala likert sehingga IKM Unit Pelayanan adalah 86,03 dengan mutu pelayanan **Baik**.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Veteriner Medan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Medan, 30 Juni 2026

Kepala Balai Veteriner Medan



Drh. Arif Hukmi

NIP. 19780128.200801.1.006

LAMPIRAN

Kuesioner

A. Jenis layanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	1	3	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	3	2	3	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	4	4	4
8	4	4	4	1	3	3	4	4	4
9	4	4	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	4	3	3	4	4	4	4
11	4	3	4	3	4	4	4	3	4
12	4	3	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	1	4	3	3	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	3	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	3	4
20	3	3	4	2	4	4	4	3	4
21	4	4	3	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	3	4	4
23	3	4	3	2	4	4	4	4	3
24	4	3	4	4	3	3	4	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4

27	4	3	4	3	3	4	4	3	4
28	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	3	4	3	3	4	4	3	3	4
30	4	3	4	3	3	4	4	4	4
31	4	4	3	3	4	4	4	3	4
32	3	4	4	4	4	3	4	4	3
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4
34	4	4	3	3	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	3	4	4	3	4
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4
38	4	4	3	3	4	4	4	3	4
39	4	4	3	3	4	4	3	4	4
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	3	4	4
42	3	4	2	1	3	3	4	4	4
43	4	3	3	4	3	4	3	4	4
44	4	3	4	3	4	3	3	4	4
45	3	4	3	4	4	3	3	3	4
46	4	4	3	1	3	4	3	4	4
47	4	3	3	4	4	3	4	3	4
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
50	4	3	4	1	4	3	4	3	4
51	3	4	3	3	3	3	4	3	4
52	3	3	4	3	4	4	3	4	4
53	4	3	4	3	3	4	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	3	4
57	4	4	3	3	3	4	4	3	4
58	3	3	4	3	4	3	3	3	4
59	4	4	3	3	4	4	3	4	4
60	4	3	4	3	3	3	3	4	4
61	4	4	3	4	3	4	4	3	4
62	3	3	4	3	3	3	3	4	4

63	4	4	3	3	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	3	3	4
65	4	3	3	4	4	3	4	4	4
66	3	4	3	4	3	4	3	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	3	4
69	3	3	3	3	4	4	3	4	4
70	4	3	4	3	3	3	4	4	4
71	4	4	4	3	3	4	4	3	4
72	3	4	3	3	3	4	4	3	3
73	3	4	4	3	4	3	4	4	4
74	3	4	3	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	3
76	4	4	3	3	4	4	4	3	4
77	4	4	4	3	4	4	3	4	4
78	3	4	3	3	4	4	4	4	4
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	3	4	3	3	3	4	3	4	4
81	4	2	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	3	4	4
83	3	4	3	1	4	2	4	4	4
84	4	3	4	3	3	4	4	4	4
85	4	4	3	3	4	4	2	4	4
86	3	4	3	4	3	3	4	4	4
87	4	3	4	1	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	4	3	4	4	4
89	4	3	4	3	3	4	3	4	4
90	3	4	3	3	4	3	4	4	4
91	4	4	3	1	3	4	3	4	4
92	4	4	3	3	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	4	3	4	4	4
94	4	3	4	3	4	4	4	4	4
95	4	3	4	3	3	4	4	3	4
96	3	4	3	4	4	3	3	4	4
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	3	4	4	4	4

99	3	4	3	3	4	4	4	3	3
100	4	3	4	3	3	3	3	4	4
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4	3	4
103	3	4	4	3	3	4	4	4	4
104	4	4	3	3	4	3	4	4	4
105	4	3	3	3	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	3	4	4	3	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	3	4	3	3	4	3	4	4
109	4	4	4	3	3	3	4	4	4
110	4	3	4	3	3	4	4	4	4
111	4	4	4	3	3	4	3	3	4
112	4	4	3	3	4	3	4	4	4
113	4	3	4	3	4	4	4	4	4
114	3	4	3	3	3	3	4	4	4
115	4	3	4	3	4	4	3	4	4
116	4	3	4	1	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	3	4	3	4
118	3	4	4	3	3	3	3	4	4
119	4	4	4	3	4	3	4	4	4
120	3	4	4	3	3	4	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	3	3	3	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	3	3	4
125	3	4	4	3	3	3	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	3	4	3	3	4	4
SNilai /Unsur	2074	2072	2061	2003	2061	2069	2075	2080	2110
NRR / pertanyaan	3,92	3,92	3,90	3,79	3,90	3,91	3,92	3,93	3,99
NRR tertbg/	0,435	0,435	0,432	0,420	0,432	0,434	0,435	0,436	0,443

pertanyaan									
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,904	**) 97,597

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- 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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,921
U2	Prosedur Pelayanan	3,917
U3	Kecepatan Pelayanan	3,896
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,786
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,896
U6	Kompetensi Petugas	3,911
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,922
U8	Penanganan Pengaduan	3,932
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,989

IKM UNIT PELAYANAN :	97,60
-----------------------------	--------------

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

B. Jenis layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	4	3	3	3
2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	3	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	2	3	3	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3	2	4
15	3	3	3	3	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	1
SNilai /Unsur	59	63	61	55	62	64	65	64	65
NRR / pertanyaan	3,28	3,50	3,39	3,06	3,44	3,56	3,61	3,56	3,61
NRR tertbg/ pertanyaan	0,364	0,389	0,376	0,339	0,382	0,395	0,401	0,395	0,401
Kategori Per Unsur	B	B	B	C	B	A	A	A	A

IKM Unit pelayanan	3,441	86,025
---------------------------	--------------	---------------

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- 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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,278
U2	Prosedur Pelayanan	3,500
U3	Kecepatan Pelayanan	3,389
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,056
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,444
U6	Kompetensi Petugas	3,556
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,611
U8	Penanganan Pengaduan	3,556
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,611

IKM UNIT PELAYANAN :	86,03
-----------------------------	--------------

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

Dokumentasi Pelaksanaan SKM

