



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE SEPTEMBER
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA) Bulan September tahun 2023 telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan tahunan ini merupakan hasil kajian dari pengisian format pertanyaan responden/*stakeholder* yang berpartisipasi memberikan kontribusi terhadap layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA). Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada pengelolaan Informasi Publik.

Surabaya, Oktober 2023

Kepala Balai Besar Veteriner Farma
Pusvetma

drh. Edy Budi Susila, M.Si
NIP. 197404132003121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
LAMPIRAN DATA DUKUNG BULAN SEPTEMBER 2023	4
1. LAPORAN IKM BULAN SEPTEMBER 2023	
1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan September 2023	5
1.2 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan September 2023	6
1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan September 2023	9
1.4 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan September 2023	10
1.5 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan September 2023	13
1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan September 2023	14
1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan September 2023	16
1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan September 2023	17
1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan September 2023	18
1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan September 2023	19
1.11 Rekap Nilai Bulan September 2023	24
1.12 Monitoring dan Evaluasi IKM Bulan September 2023	25
1.13 Saran dan penutup	27
1.14 Form Kuesioner	28

PENDAHULUAN

Metode pengolahan data IKM berdasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 Tanggal 23 April 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF PUSVETMA) adalah UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. Bagian Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma untuk menyelenggarakan tugas. Bagian Umum Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma mempunyai fungsi administrasi Kepegawaian dan Tata Usaha, Keuangan dan Sarana prasarana. Salah satu uraian Tugas pekerjaan Sub. Bagian Kepegawaian dan Tata Usaha Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap melalui *Stake holder* manual ataupun lewat sistem *online* yang berbasis *website*.

Format kuesioner tersebut meliputi 3 aspek, yaitu :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Besar harapan kami saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan September Tahun 2023 di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dimasa-masa mendatang dengan senang hati diterima. Laporan tersebut kami buat selain untuk keperluan administratif juga diharapkan laporan ini bermanfaat bagi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan terima kasih.

**LAMPIRAN DATA
DUKUNG IKM
BULAN
SEPTEMBER 2023**

1.1 Nilai IKM Layanan Penjualan Produk Bulan September 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2023**

NILAI IKM

92

NAMA LAYANAN		: LAYANAN PENJUALAN PRODUK	
RESPONDEN			
JUMLAH	:	42	Orang
JENIS KELAMIN	:	L : 32 Orang	P : 10 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang
		SLTP	: - Orang
		SLTA	: 1 Orang
		DI/DII/DIII	: 6 Orang
		S1	: 16 Orang
		S2 Keatas	: 19 Orang
Periode Survey: 01 September 2023 s/d 30 September 2023			

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.2 Report IKM Layanan Penjualan Produk Bulan September 2023

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Produk Periode 01 September 2023 s/d 30 September 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	4	3
2		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3		35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4		31	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5		34	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3
6		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		30	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8		41	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9		37	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	3	4	4	3
10		42	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	4	4	4	3
11		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	3	4	4	3
13		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14		49	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15		34	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17		29	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18		31	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	3	3	3	3
19		33	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	3	4	3
21		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23		43	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	3

25		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	3	3	4	3
26		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4
27		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	3	3	4	4
29		42	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	3	3	4	4	3
30		32	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	3
33		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34		42	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	3	4	4
35		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	4	3
36		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38		32	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	4
39		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40		33	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41		43	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	4	4	3
42		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						161	154	148	156	154	151	153	165	148
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,833	3,667	3,524	3,714	3,667	3,595	3,643	3,929	3,524
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,426	0,407	0,391	0,413	0,407	0,399	0,405	0,436	0,391
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,68							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		Total Responden
Laki-laki		32
Perempuan		10

Responden Berdasarkan Usia		Total Responden
Dibawah 21 Tahun		0
21-30 Tahun		3

31-40 Tahun	21
41-50 Tahun	18
Diatas 51 Tahun	0

Responden Berdasarkan Pekerjaan	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	17
Pegawai Swasta	8
Wiraswasta/Usahawan	16
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	1
D1 - D2 - D3	6
S1	16
S2 Keatas	19

1.3 Nilai IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan September 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2023**

<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">NILAI IKM</div> <div style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; margin-top: 20px;">92</div>	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">NAMA LAYANAN : LAYANAN PENGUJIAN MUTU PRODUK</div> <div style="background-color: #ffb6c1; padding: 5px; text-align: center;">RESPONDEN</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">JUMLAH</td> <td style="width: 10%;">:</td> <td style="width: 15%;">29</td> <td style="width: 10%;">Orang</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>JENIS KELAMIN</td> <td>:</td> <td>L</td> <td>: 22 Orang</td> <td>P : 7 Orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">PENDIDIKAN</td> <td>:</td> <td>SD</td> <td>: - Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTP</td> <td>: - Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTA</td> <td>: - Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>DI/DII/DIII</td> <td>: 5 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>S1</td> <td>: 16 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>S2 Keatas</td> <td>: 8 Orang</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">Periode Survey: 01 September 2023 s/d 30 September 2023</p>	JUMLAH	:	29	Orang		JENIS KELAMIN	:	L	: 22 Orang	P : 7 Orang	PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang			SLTP	: - Orang			SLTA	: - Orang			DI/DII/DIII	: 5 Orang			S1	: 16 Orang			S2 Keatas	: 8 Orang	
JUMLAH	:	29	Orang																																	
JENIS KELAMIN	:	L	: 22 Orang	P : 7 Orang																																
PENDIDIKAN	:	SD	: - Orang																																	
		SLTP	: - Orang																																	
		SLTA	: - Orang																																	
		DI/DII/DIII	: 5 Orang																																	
		S1	: 16 Orang																																	
		S2 Keatas	: 8 Orang																																	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.4 Report IKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan September 2023

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
Layanan Pengujian
Periode 01 September 2023 s/d 30 September 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2		45	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	3
5		41	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	3	4	3
6		28	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	3	4	3
8		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10		44	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	3	3	4	3
11		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
14		36	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4
16		47	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17		39	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	4	4	4	3
18		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	3	4	4
19		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
20		32	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	3	3	4	3
22		37	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	4	4
23		43	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	3
24		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	3

25		47	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	4	4	3
26		52	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3
27		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	3	3
28		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	3
29		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						110	108	105	107	103	109	106	113	99
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,793	3,724	3,621	3,690	3,552	3,759	3,655	3,897	3,414
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,421	0,414	0,402	0,410	0,395	0,418	0,406	0,433	0,379
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,68							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Total Responden
Laki-laki	22
Perempuan	7

Responden Berdasarkan Usia	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	0
21-30 Tahun	2
31-40 Tahun	14
41-50 Tahun	12
Diatas 51 Tahun	1

Responden Berdasarkan Pekerjaan	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	4
Wiraswasta/Usahawan	16
Pelajar/Mahasiswa	0
Lainnya	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0

SLTP	0
SLTA	0
D1 - D2 - D3	5
S1	16
S2 Keatas	8

1.5 Nilai IKM Layanan Penunjang Bulan September 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2023**

NILAI IKM

92

NAMA LAYANAN : LAYANAN PENUNJANG	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 19 Orang
JENIS KELAMIN	: L : 9 Orang P : 10 Orang
PENDIDIKAN	: SD : - Orang
	: SLTP : - Orang
	: SLTA : 2 Orang
	: DI/DII/DIII : - Orang
	: S1 : 14 Orang
S2 Keatas	: 3 Orang
Periode Survey: 01 September 2023 s/d 30 September 2023	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.6 Report IKM Layanan Penunjang Bulan September 2023

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penunjang Periode 01 September 2023 s/d 30 September 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2		37	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4		31	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	3
5		33	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
6		42	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3
7		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	3
8		36	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9		38	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3
10		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	3	4	4
11		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	3
12		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	4	3
14		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	3
15		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
16		52	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		56	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		51	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		49	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						73	71	67	68	69	71	69	75	65
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,842	3,737	3,526	3,579	3,632	3,737	3,632	3,947	3,421
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,427	0,415	0,392	0,398	0,403	0,415	0,403	0,439	0,380
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,67							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

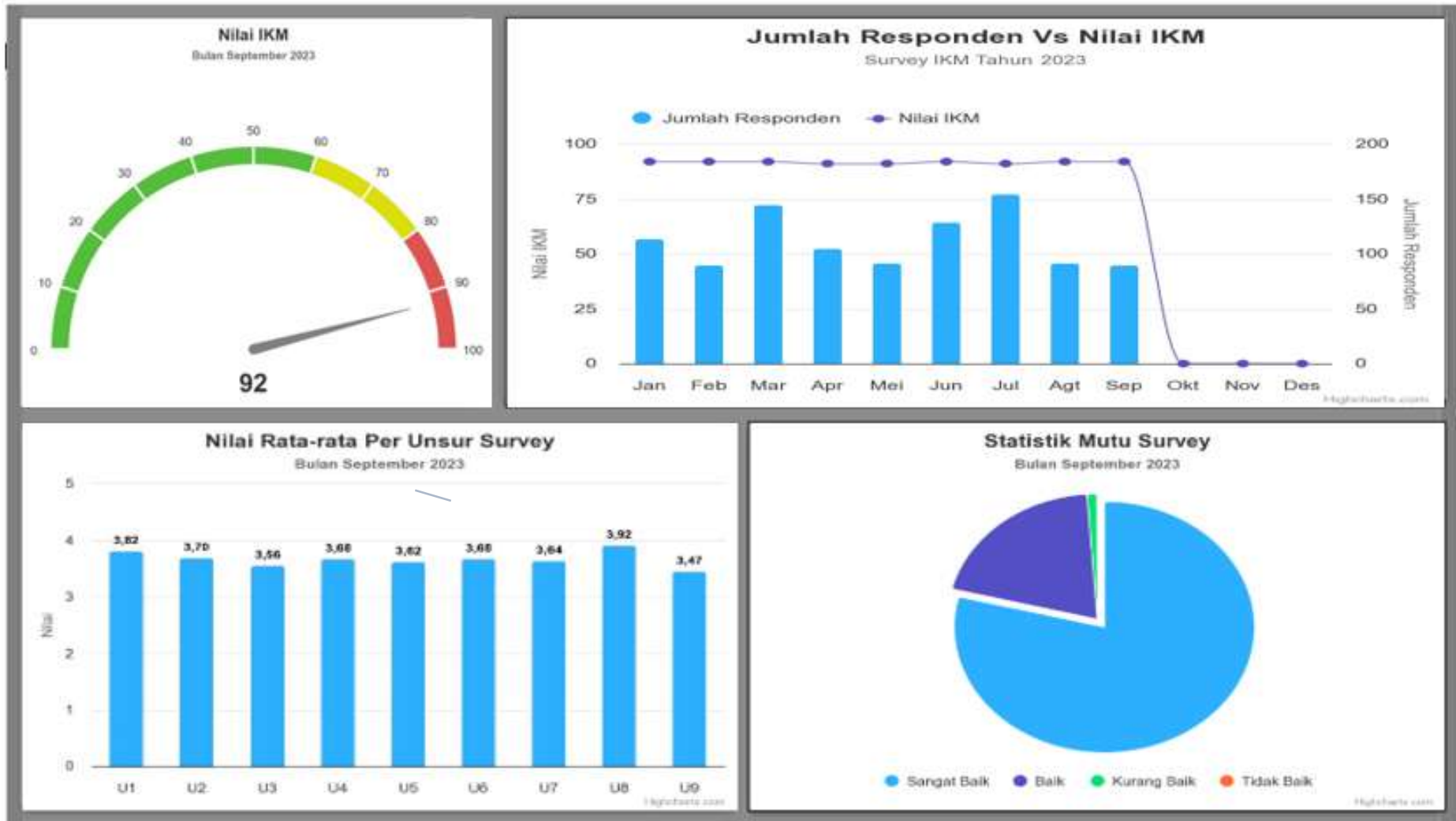
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Total Responden
Laki-laki	9
Perempuan	10

Responden Berdasarkan Usia	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	0
21-30 Tahun	6
31-40 Tahun	8
41-50 Tahun	2
Diatas 51 Tahun	3

Responden Berdasarkan Pekerjaan	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	4
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	1
Pelajar/Mahasiswa	5
Lainnya	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0
SLTP	0
SLTA	2
D1 - D2 - D3	0
S1	14
S2 Keatas	3

1.7 Grafik Infografis IKM 3 Layanan Bulan September 2023



1.8 Data IKM 3 Layanan Bulan September 2023

Survey Application

ikm.pertanian.go.id/administrator/index

User: PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA) User Manual Change Password Logout

Navigation Menu: Home, Responden, Laporan Per Unit, Report Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Quisioner: Responden, Laporan Per Unit, Laporan Per Jenis Layanan

Filter Data

Dari Tanggal: 01-09-2023 Unit Kerja: BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

Sampai Tanggal: 30-09-2023

Search

Data Jenis Layanan

Unit Kerja	Layanan	Responden	Total Score	Chart	Bar Chart	Report	IKM
1 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penjualan produk	42	92	Chart	Bar Chart	Report	IKM
2 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan pengujian mutu produk	29	92	Chart	Bar Chart	Report	IKM
3 PUSAT VETERINER FARMA SURABAYA (PUSVETMA)	Layanan penunjang	19	92	Chart	Bar Chart	Report	IKM

Page 1 of 1

Displaying modules 1 - 3 of 3

1.9 Nilai IKM 3 Layanan Bulan September 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
BULAN SEPTEMBER 2023**

NILAI IKM	NAMA UNIT : BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
92	RESPONDEN
	JUMLAH : 90 Orang JENIS KELAMIN : L : 63 Orang P : 27 Orang PENDIDIKAN : SD : - Orang SLTP : - Orang SLTA : 3 Orang DI/DII/DIII : 11 Orang S1 : 46 Orang S2 Keatas : 30 Orang Periode Survey: 01 September 2023 s/d 30 September 2023

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

NILAI IKM UNIT PELAYANAN
A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.10 Report IKM 3 Layanan Bulan September 2023

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode 01 September 2023 s/d 30 September 2023

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		23	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2		37	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4		31	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	4	3	4	4	4	3
5		33	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	3
6		42	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3
7		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	3
8		36	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9		38	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3
10		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	3	4	4
11		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	3
12		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	3	4	3	4	3
14		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	3	4	3
15		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	4
16		52	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		56	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		51	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		49	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	4	3
21		45	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	3	4
23		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	3	4	3
24		41	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	3	4	3

25		28	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	3	4	3
27		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	3
29		44	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	3	3	4	3
30		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	3	4	3
32		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
33		36	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35		47	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36		39	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	4	4	4	3
37		46	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	3	4	4
38		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
39		32	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	3	3	4	3
41		37	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	4	4
42		43	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	3
43		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	3
44		47	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	4	4	3
45		52	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3
46		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	3	3
47		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	4	4	3
48		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	4	4	4	4
49		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	4	3
50		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	3	4	4
51		35	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	3
52		31	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4
53		34	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55		30	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3

56		41	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	3
57		37	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	3	4	4	3
58		42	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	4	4	4	3
59		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	3	3	3
60		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	3	4	4	3
61		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62		49	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63		34	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
65		29	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66		31	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	3	3	3	3
67		33	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	3	4	3
69		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70		46	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	4	4	3
71		43	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	3	4	4	3
73		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	3	3	4	3
74		32	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4
75		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	3	3	4	4
77		42	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	3	3	4	4	3
78		32	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	3	4	3
81		50	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82		42	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	4	3	4	4
83		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	3	3	4	3
84		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
86		32	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	4

87		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88		33	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89		43	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	3	4	4	4	3
90		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						344	333	320	331	326	331	328	353	312
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,822	3,7	3,556	3,678	3,622	3,678	3,644	3,922	3,467
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,425	0,411	0,395	0,409	0,402	0,409	0,405	0,436	0,385
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,68							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Total Responden
Laki-laki	63
Perempuan	27

Responden Berdasarkan Usia	Total Responden
Dibawah 21 Tahun	0
21-30 Tahun	11
31-40 Tahun	43
41-50 Tahun	32
Diatas 51 Tahun	4

Responden Berdasarkan Pekerjaan	Total Responden
PNS/TNI/POLRI	30
Pegawai Swasta	21
Wiraswasta/Usahawan	33
Pelajar/Mahasiswa	6
Lainnya	0

Responden Berdasarkan Pendidikan	Total Responden
SD Kebawah	0

SLTP	0
SLTA	3
D1 - D2 - D3	11
S1	46
S2 Keatas	30

1.11 REKAP NILAI IKM BULAN SEPTEMBER 2023

No	URAIAN	2023												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden									90				90
2	Jumlah Nilai per unsur									2978				2978
3	Nilai Rata Rata Per Unsur									33,09				33,09
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)									3,68				3,68
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)									92				92
6	Jumlah Responden	90												
7	Jumlah Nilai per unsur	2978												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,09												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR)	3,68												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

NILAI IKM UNIT PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Surabaya, Oktober 2023

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

1.12 MONITORING DAN EVALUASI BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

Bagian Umum BBVF PUSVETMA mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan Pusat Veteriner Farma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum BBVF PUSVETMA adalah melaksanakan korespondensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap *stakeholder* baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem *online* yang tersedia melalui Website BBVF PUSVETMA, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian *stakeholder* yang diterima sebagai bahan laporan.

Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Dari masing-masing aspek layanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang masuk dalam kriteria sangat baik, yaitu terhadap unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan September 2023 sejumlah **90** yang terdiri dari **42** pengguna layanan penjualan produk, **29** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **19** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **2978**, nilai rata rata per unsur **33.09**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.68**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **92**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan usur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan September 2023 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena BBVF PUSVETMA sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama yaitu melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk BBVF PUSVETMA tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuesioner bulan Agustus 2023 jika dibandingkan dengan bulan September 2023 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Agustus 2023			September 2023		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.68	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.68	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	92	3.66	A/Sangat Baik	92	3.67	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.68	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut, secara keseluruhan terdapat kenaikan nilai IKM Bulan September 2023 dengan bulan sebelumnya. Harapannya, semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan tetap menjaga kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pelanggan BBVF PUSVETMA dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Oktober 2023
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami
NIP. 197506012009122002

1.13 SARAN DAN PENUTUP

1.13.1 SARAN

Sumber daya manusia sebagai komponen penting dalam meningkatkan kinerja Instansi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma perlu ditingkatkan kemampuannya melalui pendidikan, pelatihan dan lainnya.

1.13.2 PENUTUP

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penyusunan laporan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan September 2023 ini dapat kami selesaikan. Tidak lupa kami menyampaikan terima kasih atas partisipasinya kepada pihak-pihak lain yang terkait dalam peran serta penyelesaian laporan ini dengan penyajian data - data lainnya yang kiranya dapat dipakai dalam membuat laporan yang mendatang.

Demikian untuk penyempurnaan laporan dimasa mendatang diharapkan adanya saran dari pihak terkait.

1.14 Form Kuesioner IKM



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan BBVF Pusvetma terhadap layanan yang telah diberikan.

Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --
Umur	Pendidikan	Jenis Layanan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- 1. Tidak Sesuai
- 2. Kurang Sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- 1. Tidak Mudah
- 2. Kurang Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan.

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan.

- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

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

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang 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

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat Baik