KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode :

Semester I Tahun 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
I.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
II.1 Pelaksana SKM 4
II.2 Metode Pengumpulan Data 4
II.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
II.5 Teknik Pengambilan Sampel 5
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
III.1 Jumlah Responden SKM 6
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV **8**
ANALISIS HASIL SKM **8**
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8
IV.2 Rencana Tindak Lanjut 9
BAB V **11**
KESIMPULAN **11**
LAMPIRAN **12**
1. Kuesioner 13
2. Hasil Pengolahan Data 14
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 23

BAB I
PENDAHULUAN

I.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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan metode pengukuran

secara kuantitatif maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai, dan dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan serta tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
- Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

I.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas 5 pelayanan (Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku, Penjualan Produk, Pengujian Veteriner Farma, Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung) yang telah diberikan oleh Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

II.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

II.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara online melalui https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/survey-ikm/form-survey, dimana link tersebut dapat diakses melalui website resmi Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/ OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian layanan**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian 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.
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 layanan**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana layanan**: 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 layanan**: 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).

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner bersifat fleksibel karena dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online melalui *gadget* masing-masing tanpa ada batasan ruang dan waktu, dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian kuesioner secara netral tanpa adanya intervensi apapun dari petugas. Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan nantinya akan otomatis masuk dalam sistem aplikasi survei kepuasan masyarakat yang dikelola oleh Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBVF Pusvetma.

II.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di BBVF Pusvetma dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 1 (satu) semester.

II.5 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak dari para pelanggan yang telah mendapatkan layanan, yaitu layanan penjualan produk, layanan pengujian mutu maupun layanan penunjang di BBVF Pusvetma. Pelanggan yang telah mendapatkan layanan di BBVF Pusvetma diminta secara sukarela untuk mengisi kuesioner secara *online*.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data periode Semester 1 Tahun 2025 (bulan Januari 2025 – bulan Juni 2025), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 255 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	155	60,78%
		PEREMPUAN	100	39,22%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	9	3,53%
		D1-D2-D3	30	11,76%
		S1	141	55,30%
		S2	75	29,41%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	56	21,96%
		PEGAWAI SWASTA	24	9,41%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	96	37,65%
		PELAJAR/MAHASISWA	78	30,59%
		LAINNYA	1	0,39%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	41	16,08%
		21-30 TAHUN	57	22,35%
		31-40 TAHUN	74	29,02%
		41-50 TAHUN	67	26,28%
		DIATAS 50 TAHUN	16	6,27%
5	JENIS LAYANAN	SURVEILANS PENYAKIT MULUT DAN KUKU	31	12,15%
		PENJUALAN PRODUK	87	34,12%

		PENGUJIAN VETERINER FARMA	32	12,55%
		PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS	0	0%
		LAYANAN PENDUKUNG	105	41,18%

III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

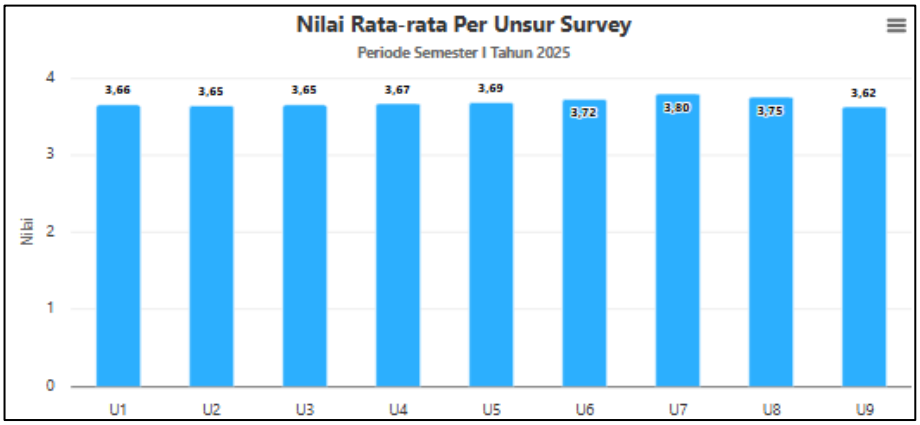
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,66	3,65	3,65	3,67	3,69	3,72	3,80	3,75	3,62
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
Peringkat	**6**	**7**	**8**	**5**	**4**	**3**	**1**	**2**	**9**
SKM Unit Layanan	**92,25 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

a) Nilai Interval 1,0000 – 2,5996 = Kategori D (Tidak Baik)
b) Nilai Interval 2,6000 – 3,0640 = Kategori C (Kurang Baik)
c) Nilai Interval 3,0644 – 3,5320 = Kategori B (Baik)
d) Nilai Interval 3,5324 – 4,0000 = Kategori A (Sangat Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu **"**Sarana dan Prasarana Layanan" mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,62. "Waktu Penyelesaian Layanan" dan "Sistem, Mekanisme dan Prosedur" mendapatkan nilai terendah kedua dan ketiga dengan nilai 3,65.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu "Perilaku Pelaksana Layanan" mendapatkan nilai tertinggi pertama dengan nilai 3,80. "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,75. "Kompetensi Pelaksana Layanan" mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,72.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa peringkat penilaian tertinggi adalah pada unsur pelayanan "Perilaku Pelaksana Layanan", sedangkan peringkat penilaian terendah adalah pada unsur pelayanan "Sarana dan Prasarana Layanan".

IV.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	**Sarana dan Prasarana Layanan**	1.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik. 1.2 Mengalokasikan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana. 1.3 Menambah papan petuntuk *(sign board)* penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan. 1.4 Melakukan publikasi terkait sarana dan prasarana layanan yang dimiliki oleh BBVF Pusvetma melalui media sosial.	**TW I** **TW I** **TW I** **TW I**	• Bagian Umum (Tim Kerja Prasarana dan Sarana; Tim Kerja Perencanaan, Keuangan, dan BMN; Tim Media)
2.	**Waktu Penyelesaian Layanan**	2.1 BBVF Pusvetma berupaya untuk memberikan layanan yang sama atau lebih cepat dari waktu pelayanan yang telah ditentukan. 2.2 Memanfaatkan teknologi informasi untuk kecepatan, keakuratan,dan akuntabilitas pada layanan pengujian.	**TW I** **TW I**	• Kelompok Pemasaran dan Distribusi • Kelompok Produksi Obat Hewan • Kelompok Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
				• Bagian Umum
3.	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	3.1 Melakukan sosialisasi prosedur teknis atau administrasi terkait pembelian layanan BBVF Pusvetma melalui media sosial, flyer ataupun secara langsung kepada pengguna layanan.	**TW I**	• Kelompok Pemasaran dan Distribusi • Tim Media

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester 1 (bulan Januari 2025 – bulan Juni 2025) pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 92,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu “Sarana dan Prasarana Layanan”, “Waktu Penyelesaian Layanan” dan “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Perilaku Pelaksana Layanan”, “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”, dan “Kompetensi Pelaksana Layanan”.

Surabaya, 01 Juli 2025
Kepala BBVF Pusvetma

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

LAMPIRAN

Lampiran 1

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Nama

Jenis Kelamin

-- Pilih --

Pekerjaan

-- Pilih --

Umur

Pendidikan

-- Pilih --

Jenis Layanan

-- Pilih --

1. Bagaimana penilaian Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.

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

2. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan.

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

3. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan.

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

4. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.

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

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil.

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

6. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemampuan petugas pelayanan.

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

7. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai perilaku petugas pelayanan.

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

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pelayanan.

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

9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

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

Lampiran 2

Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode Semester I Tahun 2025

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3		48	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	3	4	4	3
5		51	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	4	3	3
6		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	4	3	3
8		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	4	4	3	3
9		23	Laki-laki	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10		23	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	3	3	4	4	3
11		23	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12		23	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		23	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3	4
14		49	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15		23	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	4	3
16		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		24	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	3	3
18		32	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	3	3	3	4
19		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		23	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23		25	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24		24	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	3	3
25		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	3

26		23	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28		24	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29		24	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30		42	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31		39	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	3	4	3	3	3
32		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		41	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34		25	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35		40	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36		30	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	3	3	4	4	4
37		30	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	4	3	3
38		22	Perempuan	S-2 keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39		26	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4
40		45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41		48	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	4	3
43		52	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
44		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46		30	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	3
47		52	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	4	4	4	4
48		29	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
49		42	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
51		50	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53		35	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3
54		33	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	4	4	3
56		29	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	3

58		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	4	4	4	4	4
59		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60		47	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61		34	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62		41	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	4	4	4	4
63		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	3	4	4	3
64		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
65		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	3	3
66		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67		34	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68		52	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69		20	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	3
70		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4
71		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
72		19	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	4	4	4	3
73		19	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	3	3
74		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
76		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	1	4	4	3
77		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79		20	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	3	3	3	3	4
80		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
82		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	3
83		21	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	3	3	3
87		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3

90		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3
91		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93		19	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	4	3	3
94		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96		42	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99		40	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100		42	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101		31	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	3	4	3
102		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	4	3	4	4	4
103		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	4	4	4
104		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105		50	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106		47	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	3	3	4
108		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	3	3	3	3	4
110		43	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	4	3	4
111		30	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	3
112		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
113		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
116		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	4	4	3	4	3
118		45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	3
119		45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
120		51	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4
121		51	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4

122		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	3	3	4	4	3	4	4	3	4
123		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	3	3	3
124		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	3
125		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	3
126		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	3	3	4	4
127		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	3	4	4
128		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	3	4	4	3
129		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	4	4	4	3
132		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133		40	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134		40	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	3	3	3	4	3
135		37	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136		43	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	3	4	4	4	4	4
137		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
139		40	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	3	3	4	4	4
140		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	4	3	3
141		34	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	3	4	4	3
142		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	3	4	4
143		28	Perempuan	S-2 keatas	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	4	4	3	3
145		45	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	4	3	3
147		45	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	4	4	4	3	3	3
150		57	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151		51	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	4	4	4	3
152		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
153		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

154		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	3	4
155		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	3	4	4	3
157		42	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	3	3	4	4
158		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	4	3	3
159		60	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160		36	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	3	4	3	4	3
161		50	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162		40	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	3	3	3	3	4
164		43	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3
166		35	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167		30	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	3	3	4	4	4
168		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	3	3
169		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	3	4	4	4	4	4	4
173		40	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	3
174		19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	4	4	4
175		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176		18	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178		42	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179		44	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180		34	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181		40	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	3	4	3	4	3
182		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183		40	Perempuan	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184		29	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
185		36	Perempuan	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	3	4	4	4	4

186		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3
187		48	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188		45	Perempuan	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190		40	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	4	4	3	3
191		48	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192		41	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	3	3
193		49	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	3	4	3	4
194		34	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	3	4
195		31	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	4
196		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	3	3	4	4	3
197		32	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198		21	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200		37	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	3	3
201		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	3	3	3
202		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203		47	Perempuan	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	2	3	4	4
205		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
206		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207		27	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	4	4	4	4	4	3
208		46	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3
210		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3
212		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	3	3	3	3	4	4	3
213		22	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	4	4	4	4	4
214		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	4	4	4	4	3
215		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	4
216		20	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217		42	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	3	3	4	3

218		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3	4	4
221		43	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	3	4	4
222		50	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	4	4	4	4
223		41	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	4	3	4	4	3	4
224		51	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225		47	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	3	3	4	4
226		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	4	3	3	4
228		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	3	4
229		39	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
230		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	4	3	4	3	4	3
231		33	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	3
232		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	3	4	3
233		31	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	3	4	4	4	3	3
234		60	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	3	4	3	4
235		38	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236		47	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	4	4	3	4
237		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	3	3
238		50	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	3	4
239		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	3	4	4	4	4
240		60	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241		29	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
242		21	Laki-laki	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	4	4	3
243		57	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244		50	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	3	4	4	4	4	3	4	4	4
245		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	4	4	3	3	4
246		60	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	3	4	3	3	3
247		39	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	4	4	3	3
248		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
249		51	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4

250		55	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	3
251		50	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	3	4
252		45	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	3	4	4	3
253		47	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	3	4	4	4	4
254		20	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	3
255		35	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						**933**	**930**	**932**	**936**	**940**	**949**	**969**	**956**	**924**
Nilai Rata-rata Per Unsur						**3,66**	**3,65**	**3,65**	**3,67**	**3,69**	**3,72**	**3,80**	**3,75**	**3,62**
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 1/9)						**0,407**	**0,405**	**0,406**	**0,408**	**0,410**	**0,414**	**0,422**	**0,417**	**0,403**
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						**92,25**	**3,69**							
Mutu Pelayanan						**A**	**Sangat Baik**							

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2024

BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

2025

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Periode Semester II Tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 91,88 atau dengan skala 3,68 dengan kategori Sangat Baik (A). Pada setiap unsur pelayanan menunjukkan angka yang sangat beragam seperti yang dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semeser II Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,66	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	A
3	Waktu Penyelesaian	3,65	A
4	Biaya/Tarif	3,73	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,70	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	A
7	Perilaku Pelaksana	3,74	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	A
9	Sarana dan Prasarana	3,57	A

Rencana Tindak Lanjut

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut, yaitu nilai terendah pertama adalah unsur “Sarana dan Prasarana Layanan” yang mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,57. Unsur “Waktu Penyelesaian Layanan” mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,65. Unsur “Persyaratan” dan unsur “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan” mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,66. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur-unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur-unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	**Sarana dan Prasarana**	• Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik. • Mengalokasikan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana. • Menambah papan petuntuk *(sign board)* penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan. • Melakukan publikasi terkait sarana dan prasarana layanan yang dimiliki oleh BBVF	**TW I** **TW I** **TW I** **TW I**	• Bagian Umum (Tim Kerja Prasarana dan Sarana; Tim Kerja Perencanaan, Keuangan, dan BMN; Tim Media)

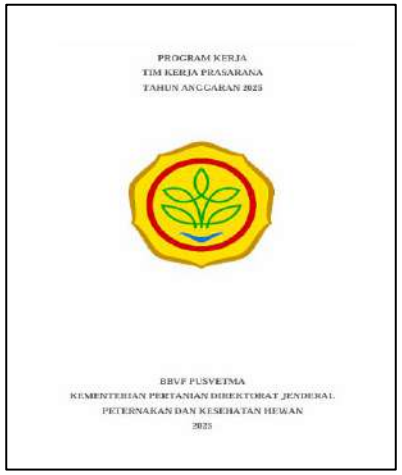
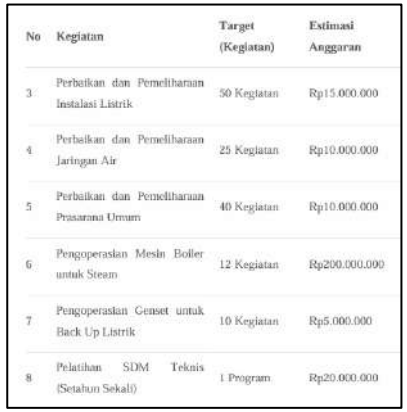
No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
		Pusvetma melalui media sosial.		
2.	**Waktu Penyelesaian Layanan**	• BBVF Pusvetma berupaya untuk memberikan layanan yang sama atau lebih cepat dari waktu pelayanan yang telah ditentukan. • Memanfaatkan teknologi informasi untuk kecepatan, keakuratan, dan akuntabilitas pada layanan pengujian.	**TW I** **TW I**	• Kelompok Pemasaran dan Distribusi • Kelompok Produksi Obat Hewan • Kelompok Pengujian Mutu dan Pengembangan Produk • Bagian Umum
3.	**Persyaratan**	• Melakukan sosialisasi persyaratan teknis atau administrasi terkait pembelian layanan BBVF Pusvetma melalui media sosial, flyer ataupun secara langsung kepada pengguna layanan.	**TW I**	• Kelompok Pemasaran dan Distribusi • Tim Media

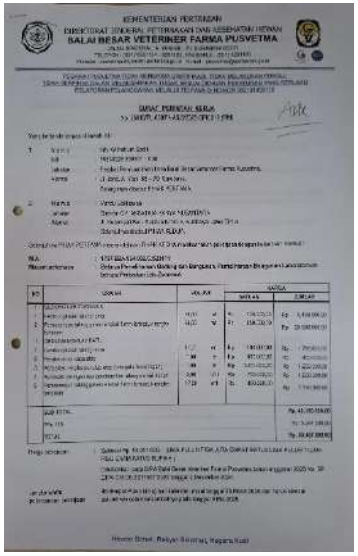
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sampai dengan Bulan Mei 2025 adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	• Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik.	Sudah	Tim Kerja Prasarana dan Sarana telah secara rutin melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait kebersihan lingkungan, fasilitas umum dan pemeliharaan jaringan listrik.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan

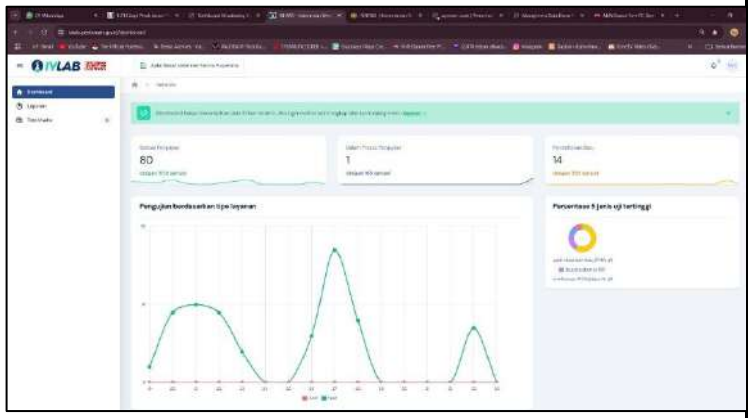
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	• Mengalokasikan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana.	Sudah	Dalam rangka melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, Tim Kerja Prasarana dan Sarana telah membuat program kerja di awal tahun.	 	

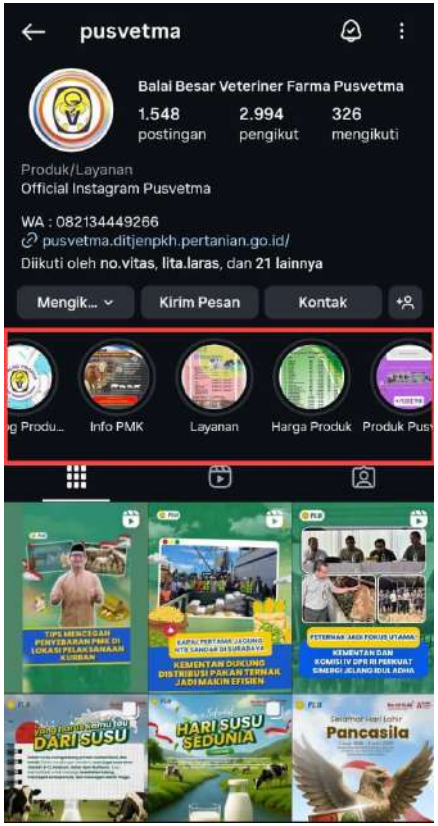
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	• Menambah papan petunjuk *(sign board)* penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan.	Sudah	Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, BBVF Pusvetma telah memperbarui beberapa papan petunjuk agar memudahkan tamu atau customer yang datang untuk mengakses lokasi yang dituju.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	• Melakukan publikasi terkait sarana dan prasarana layanan yang dimiliki oleh BBVF.	Sudah	BBVF Pusvetma secara aktif telah mempublikasikan sarana dan prasarana layanan yang dimiliki melalui sosial media.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2.	• BBVF Pusvetma berupaya untuk memberikan layanan yang sama atau lebih cepat dari waktu pelayanan yang telah ditentukan.	Sudah	Di BBVF Pusvetma telah dilaksanakan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima pada 23 April 2025.	 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	• Memanfaatkan teknologi informasi kecepatan, keakuratan, dan akuntabilitas pada layanan pengujian		BBVF Pusvetma telah menggunakan iVLab dalam melakukan pelayanan pengujian.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3.	• Melakukan sosialisasi persyaratan teknis atau administrasi terkait pembelian layanan BBVF Pusvetma melalui media sosial, flyer ataupun secara langsung kepada pengguna layanan.		BBVF Pusvetma telah mensosialisasikan prosedur pelayanan di website dan sosial media.		

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma sampai dengan Bulan Januari 2025 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester II tahun 2024 sebesar 100%.