



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
LOKA POM DI KAB. BELITUNG
TRIWULAN I
JANUARI-MARET 2025**

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan Aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Loka POM di Kab. Belitung adalah sebagai berikut :

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 di lingkungan Badan POM;
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;
7. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

1.4. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada Pengguna Unit Layanan Pengaduan Konsumen (ULPK) Loka POM di Kabupaten Belitung dengan jumlah responden 9 orang dalam rentang waktu Januari – Maret 2025, responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Loka POM di Kabupaten Belitung kepada masyarakat pengguna. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 (empat) pilihan yang tersedia, merujuk

pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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.

5. Produk/Spesifikasi/ Jenis Pelayanan

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II. PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI

2.1. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah yang dilakukan sesuai SOP Mikro Pengukuran Kepuasan Masyarakat secara garis besar dinyatakan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan responden;
3. Melaksanakan survei;
4. Mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

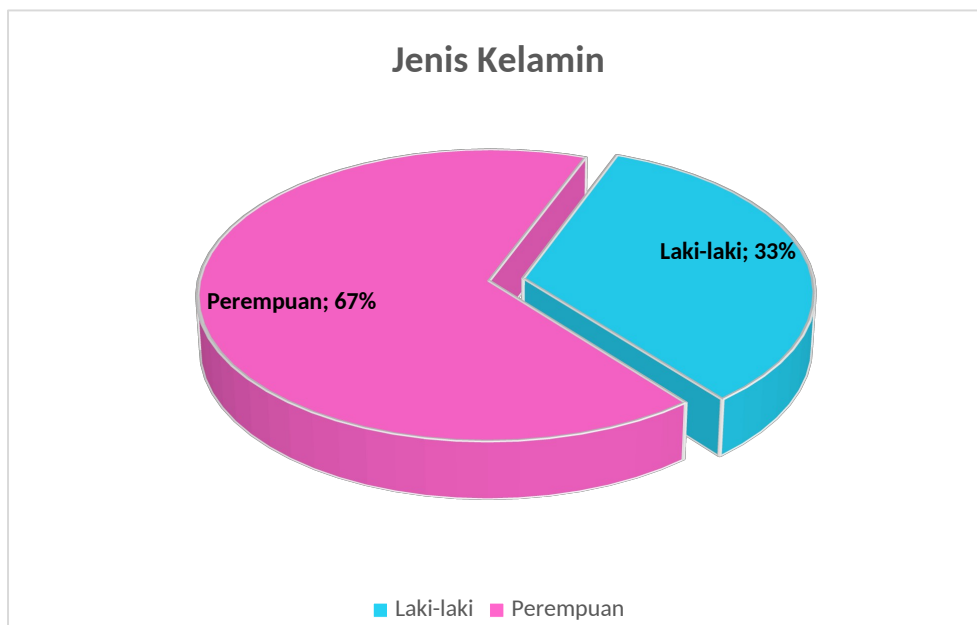
1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Maret 2025 Loka POM di Kabupaten Belitung memilih metode kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui kuesioner elektronik dari google form (formulir survey dan *link* survey terlampir) ataupun pengisian langsung.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

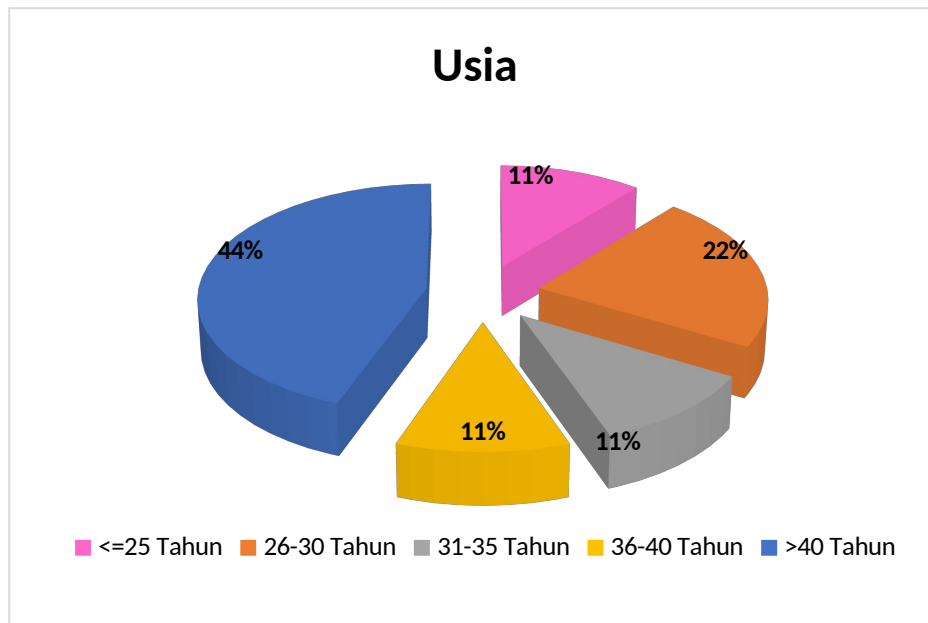
3.1. PROFIL RESPONDEN

Dari 9 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari – Maret 2025 yang diselenggarakan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung diperoleh informasi bahwa sebanyak 3 orang responden atau 33% adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 6 orang responden atau 67% adalah responden berjenis kelamin Perempuan.



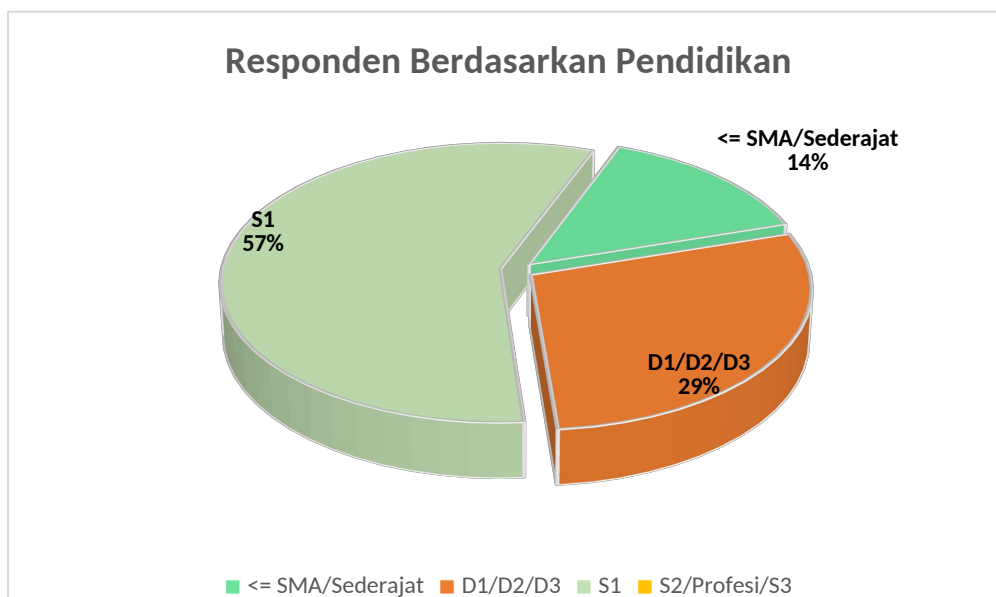
Gambar. 3.1 Presentase Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari rentang umur diperoleh informasi sebanyak 1 orang atau 11% di rentang ≤ 25 Tahun, 2 orang atau 22% di rentang 26-30 Tahun, 1 orang atau 11% di rentang 31-35 Tahun, 1 orang atau 11% di rentang 36-40 Tahun dan 4 orang atau 45% di rentang > 40 tahun.



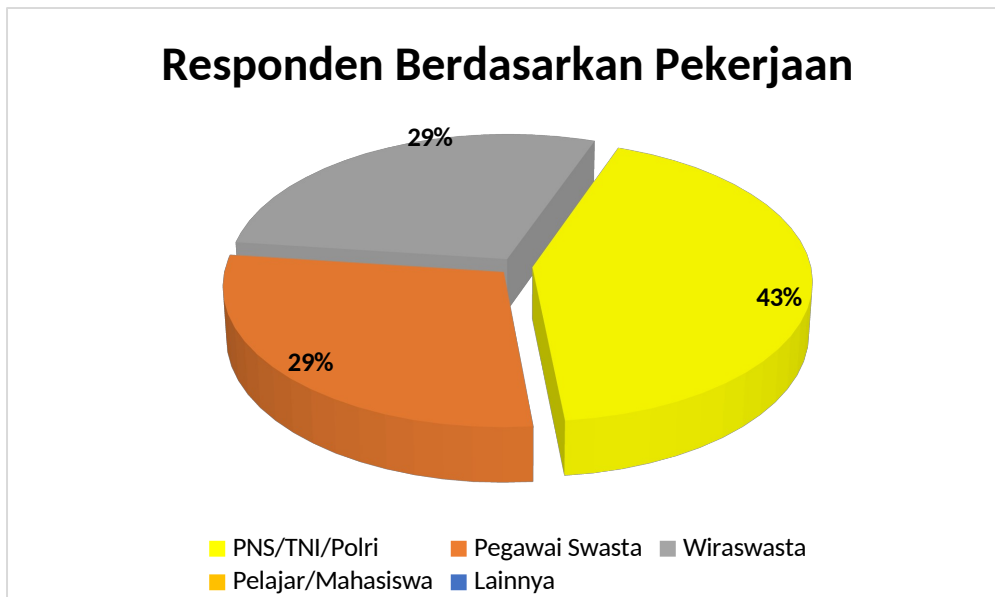
Gambar. 3.2 Presentase Responden berdasarkan rentang umur

Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan 5 orang atau 56% ≤SMA/Sederajat, 2 orang atau 22% D1/D2/D3, dan 2 orang atau 22% D4/S1.



Gambar. 3.3 Presentase Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan pekerjaan didapatkan 4 orang atau 45% Pegawai Swasta, 3 orang atau 33% Wiraswasta, dan 2 orang atau 22% Lainnya.



Gambar. 3.4 Presentase Responden berdasarkan pekerjaan

3.2. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari 9 responden Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari-Maret 2025 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Loka POM di Kabupaten Belitung, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM untuk layanan informasi dan pengaduan

Tabel 3.1 Nilai SKM per jenis layanan

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	88,89
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	86,11
U3	Waktu Pelayanan	88,89
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,11
U6	Kompetensi Petugas	94,44
U7	Perilaku Petugas	94,44
U8	Sarana dan Prasarana	94,44
U9	Penanganan Pengaduan	100,00
	Total	92,59

Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Loka POM di Kabupaten Belitung secara keseluruhan adalah **92,59** (sembilan puluh dua koma lima puluh sembilan). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung mendapat kategori **A (Sangat Baik)**.

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Januari-Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Loka POM di Kabupaten Belitung dari bulan Januari-Maret 2025 terhadap 9 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,59 yang termasuk kategori Sangat Baik.
- Dari unsur penanganan pengaduan dan biaya/tarif layanan memiliki nilai yang tertinggi.
- Unsur pelayanan yang masuk kategori terendah yaitu Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan.
- Survei ini dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat yang linknya diberikan oleh petugas Loka POM di Kabupaten Belitung.

3.2. SARAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala yaitu per triwulan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Loka POM di Kabupaten. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dibuatkan langkah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menjadi bahan evaluasi kinerja semua pegawai di Loka POM di Kabupaten Belitung.

Belitung, 22 April 2025
Mengetahui,
Kepala Loka POM di Kabupaten Belitung,



Asruddin, S.Farm., Apt., M.K.M

LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG**

Tanggal Survei :		Jam Survei: <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00	
Nama :		<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00	

PROFIL

Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia: tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2/Profesi/S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> WIRASWASTA/PELAKU USAHA <input type="checkbox"/> PELAJAR/MAHASISWA <input type="checkbox"/> PEGAWAI SWASTA	
<input type="checkbox"/> LAINNYA (sebutkan)	
No. HP	

Jenis Layanan yang Diterima (lingkari salah satu) :

- Layanan Permintaan Informasi dan Pengaduan
- Layanan Sertifikasi Obat dan Makanan


PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode pada jawaban yang Anda pilih)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (persyaratan pelayanan informasi/pengaduan)</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (kemudahan prosedur saat pelayanan informasi dan pengaduan)</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (waktu saat memberikan pelayanan informasi dan pengaduan)</p> <p>a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara terkait biaya/tarif pelayanan? (biaya/tarif untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Khusus untuk pengujian sesuai PP 37 Tahun 2018 tentang PNBSP)</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan Baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	

Tanggapan atas pelayanan di unit ini: **Puas / Biasa Saja / Tidak Puas**

Kritik dan Saran :

Lampiran 2. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Online melalui link <https://bit.ly/SurveiKepuasanLayananLokaPOMBeltung>



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu, Dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik di Loka POM di Kabupaten Belitung, maka diperlukan suatu respon atau penilaian dari masyarakat atau layanan yang telah diberikan. Respon Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam berbenah diri guna meningkatkan pelayanan kami menjadi lebih baik. Kami memohon partisipasi dan kesediaan Anda Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung yang meliputi:

- Layanan Pemrintisan Informasi dan Pengaduan Konsumen
- Layanan Sertifikasi Obat dan Makanan

idysari.lpom@gmail.com Ganti akun

* Wajib

Email *

Email Anda

Berikutnya

Halaman 1 dari 3 Kosongkan formulir

Jangan pernah mengizinkan sandi melalui Google Formulir

Kartun ini tidak dibuat atau diubah oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) [Peraturan Layanan](#) [Membantu](#) [Tentang](#)

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN LOKA POM DI KABUPATEN BELITUNG

idysari.lpom@gmail.com Ganti akun

* Wajib

I. KETERANGAN RESPONDEN

Nama Responden *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Nomor Handphone

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

Profesi/S2/S3

D4/S1

D1/D2/D3

≤ SMA atau Sederajat

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Nomor Handphone

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

Profesi/S2/S3

D4/S1

D1/D2/D3

≤ SMA atau Sederajat

Pekerjaan Utama *

Pegawai Swasta

Wiraswasta/Pelaku Usaha

PNS/TNI/Polri

Pelajar/Mahasiswa

Yang lain:

Nama Unit Tempat Bekerja/Beraktivitas *

Jawaban Anda

Kembali Berikutnya

Halaman 2 dari 3

II. KUALITAS PELAYANAN

ASPEK PELAYANAN

Pada Bagian ini kami meminta penilaian dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan Loka POM di Kabupaten Belitung. Pilihan tanda silang di samping jawaban yang paling sesuai. Pilihan Bapak/Ibu/Saudara agar disesuaikan dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara. Jika terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti jangan ragu untuk bertanya kepada kami.

A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (persyaratan pelayanan informasi/pengaduan) *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (kemudahan prosedur saat pelayanan informasi dan pengaduan) *

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (waktu respon saat memberikan pelayanan informasi dan pengaduan) *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara terkait biaya/tarif pelayanan? (biaya/tarif untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Khusus untuk pengujian sesuai PP 37 Tahun 2018 tentang FNBP) *

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tidak Ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi Kurang Maksimal

Dikelola dengan Baik

Saran/Kritik *

Jawaban Anda

Lampiran 4. Identifikasi Responden

Jumlah Responden	9	Validasi	Cocok															
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menerima Layanan BPOM		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
					Durasi	Tahun/Bulan												
1	26-30 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Lainnya	<1 Tahun		4	3	3	4	3	4	4	4	4			
2	31-35 Tahun	Laki-laki	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	>3 Tahun		3	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	36-40 Tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	>3 Tahun		4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	>40 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	>3 Tahun		3	3	4	4	3	4	4	3	4			
5	>40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	<1 Tahun		4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	>40 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Wiraswasta	<1 Tahun		4	3	3	4	3	4	4	4	4			
7	26-30 Tahun	Perempuan	S1	Wiraswasta	1-<2 Tahun		4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	<=25 Tahun	Laki-laki	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	<1 Tahun		3	4	3	4	3	3	3	3	4			
9	>40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	1-<2 Tahun		3	2	3	4	3	3	3	4	4			

Lampiran 5. Perhitungan IKM

Jumlah Responden	9	Validasi	Cocok															
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menerima Layanan BPOM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	26-30 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Lainnya	<1 Tahun	4	3	3	4	3	4	4	4	4				
2	31-35 Tahun	Laki-laki	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	>3 Tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	36-40 Tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	>3 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	>40 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	>3 Tahun	3	3	4	4	3	4	4	3	4				
5	>40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Wiraswasta	<1 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	>40 Tahun	Perempuan	<= SMA/Sederaja	Wiraswasta	<1 Tahun	4	3	3	4	3	4	4	4	4				
7	26-30 Tahun	Perempuan	S1	Wiraswasta	1-<2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	<=25 Tahun	Laki-laki	<= SMA/Sederaja	Pegawai Swasta	<1 Tahun	3	4	3	4	3	3	3	3	4				
9	>40 Tahun	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	1-<2 Tahun	3	2	3	4	3	3	3	3	4				

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jlh Kuisisioner	9								
Jumlah Nilai Perunsur	32	31	32	36	31	34	34	34	36
NRR Per Unsur	3,56	3,44	3,56	4,00	3,44	3,78	3,78	3,78	4,00
NRR tertimbang	0,40	0,38	0,40	0,44	0,38	0,42	0,42	0,42	0,44
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,70								
Nilai IKM	92,59								

Unsur	Deskripsi	Hasil
U1	Persyaratan Pelayanan	88,89
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan	86,11
U3	Waktu Pelayanan	88,89
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	100,00
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	86,11
U6	Kompetensi Petugas	94,44
U7	Perilaku Petugas	94,44
U8	Sarana dan Prasarana	94,44
U9	Penanganan Pengaduan	100,00
Total		92,59
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan		
Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK		A

