

LAPORAN TAHUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SKM
2023

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI
Jln. Banda Aceh – Medan Km. 25, Ds. Reukih Dayah, Kec. Indrapuri, Kab. Aceh Besar, Provinsi Aceh, 23363
Email: sekretaris.bptuhptindrapuri@yahoo.com, Tel. 08116723777
Website: www.bptu-hptindrapuri.ditjennak.pertanian.go.id

DAFTAR ISI

I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
1. Penetapan responden.....	3
2. Penetapan metode SKM.....	3
3. Penyiapan Bahan SKM	3
4. Penilaian SKM.....	3
III HASIL PENGUKURAN	6
1. Responden.....	6
2. Capaian hasil SKM Januari – Desember 2023.....	6
IV KESIMPULAN.....	1
LAMPIRAN	2
1. Kuesioner.....	2
2. Hasil Olah Data SKM.....	4

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
TABEL 2 data Capaian Realisasi Nilai IKM Bulan Juli - Desember 2023	6
TABEL 3 Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri.....	7

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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. 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 Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 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.

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 administrasi dan Pelayanan Teknis yang telah diberikan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak Indrapuri.

Adapun sasaran dilakukannya 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.

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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

II PENGUMPULAN DATA SKM

1. Penetapan responden

Pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi google form. Survey dilakukan di lingkungan BPTU-HPT Indrapuri pada hari dan waktu jam layanan sedang berjalan yaitu jam 08.30 – 15.00 wib (Hari Senin – Kamis) dan jam 08.30-16.00 wib (Hari Jum'at).

2. Penetapan metode SKM

Penetapan metode SKM dilakukan dengan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert dimaksud digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik.

3. Penyiapan Bahan SKM

Penyiapan bahan SKM sebagaimana dimaksud oleh BPTU-HPT Indrapuri berupa Penyusunan kuesioner sesuai format yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

4. Penilaian SKM

Bentuk pilihan jawaban atas kuesioner akan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik dimulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas. Tingkat kualitas pelayanan publik sebagaimana dibagi kedalam 4 (empat) kategori meliputi:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3; atau
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dalam hal penilaian dilakukan terhadap unsur prosedur pelayanan publik, diberikan nilai persepsi:

- a. 1 (tidak mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;

- b. 2 (kurang mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif;
- c. 3 (mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau
- d. 4 (sangat mudah) jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Unsur SKM, terdiri dari :

- 1) Persyaratan, berupa ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administratif dan teknis.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian, berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan publik.
- 4) Biaya/Tarif Penyelesaian, berupa besaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana, berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 9) Sarana dan Prasarana, berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat Unit kerja pelayanan publik Lingkup Kementerian Pertanian dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

III HASIL PENGUKURAN

1. Responden

Jumlah responden penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada BPTU HPT Indrapuri adalah sebanyak 206 orang.

2. Capaian hasil SKM Januari – Desember 2023

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat untuk BPTU-HPT Indrapuri diperoleh data Capaian Realisasi Nilai IKM pada Bulan Januari - Desember 2023 seperti pada Tabel 2.

TABEL 2 data Capaian Realisasi Nilai IKM Bulan Januari - Desember 2023

No	Unsur SKM	Nilai per Unsur	NRR per Unsur	Nilai Indeks
1	Persyaratan (U1)	725	3.52	0.39
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	712	3.46	0.38
3	Waktu Penyelesaian (U3)	711	3.45	0.38
4	Biaya/Tarif (U4)	789	3.83	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	728	3.53	0.39
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	750	3.64	0.40
7	Perilaku Pelaksana (U7)	764	3.71	0.41
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan (U8)	789	3.83	0.43
9	Sarana dan Prasarana (U9)	723	3.51	0.39

IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)

90.21

3.61

Nilai Pelayanan

A

Kinerja unit pelayanan

Sangat Baik

Pada Bulan Januari-Desember tahun 2023, SKM atas layanan publik BPTU HPT Indrapuri mencapai nilai 3,61 Skala Likert. Nilai tersebut melebihi target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,45 Skala Likert. Dengan tercapainya nilai ini maka indikator kinerja IKM atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri masuk dalam kategori **“Berhasil”**. Berdasarkan penilaian survei kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat atas layanan publik BPTU-HPT Indrapuri memiliki kinerja unit pelayanan yang **Sangat Baik**. Secara rinci capaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Publik BPTU-HPT Indrapuri Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL 3 Capaian Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan BPTU-HPT Indrapuri

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Layanan Publik	
Target 3,45 Skala likert	Realisasi 3,61 Skala likert
% Capaian 104,63%	


Dengan capaian nilai SKM 104,63% sudah melebihi dari nilai target SKM di Tahun 2023. Adapun Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan) dengan nilai 3,83 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,45 Kategori BAIK (B) adalah U2 (Sistem, Mekanisasi, Prosedur). Tingginya nilai Tarif/Biaya tertinggi disebabkan karena BPTU-HPT Indrapuri dalam melakukan pelayanan terbagi menjadi dua layanan yaitu pelayanan produk dan pelayanan jasa. Biaya untuk pelayanan produk berdasarkan PP tarif No. 35 Tahun 2016 sedangkan untuk biaya pelayanan jasa disesuaikan dengan penggunaan sarana dan prasarana di BPTU-HPT Indrapuri. Unsur terendah dikarenakan pemohon layanan meminta layanan diwaktu yang sama dengan surat yang diajukan, sedangkan untuk konter layanan hanya menyediakan layanan dengan waktu terbatas, yaitu dari jam 08.30 – 15.00. Pemohon layanan mengunjungi konter layanan di waktu layanan sudah tutup, sehingga petugas konter layanan tidak bisa memenuhi tuntutan pemohon layanan.

IV KESIMPULAN

1. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh BPTUHPT Indrapuri sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/Permentan/Ot.080/4/2018.
2. Responden Pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi google form.
3. Penetapan metode SKM dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala likert.
4. BPTU-HPT Indrapuri memiliki nilai rata-rata mutu pelayanan pada tahun 2023 sebesar 3.61 dengan Nilai IKM 90.21 Kategori SANGAT BAIK (A)
5. Untuk Tahun 2023, Rata-rata nilai unsur pelayanan tertinggi di BPTU-HPT Indrapuri di peroleh pada U4 (Biaya/Tarif) dan U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan) dengan nilai 3,83 dengan kategori SANGAT BAIK (A), sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,45 Kategori BAIK (B) adalah U2 (Sistem, Mekanisasi, Prosedur).
6. Volume pelanggan yang sangat tinggi dan kapasitas pelayanan yang terbatas membuat pelanggan perlu antri untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI			
	PEMANTAUAN PERSEPSI DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	KUISIONER PERSEPSI PELANGGAN			
No. Dokumen	FMHJP-05-00-01	No. Revisi/Tanggal	03/07-05-2018	
Tanggal Terbit	AV08-08-2012	Halaman	1 dan 1	

Nama Responden	: Riza ummami	Pendidikan Terakhir	: MAN 6 Picta
Umur	: 19 th	Pekerjaan utama	: Kader
Jenis kelamin	: Perempuan	Alamat/Instansi	: Satee


1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPTU-HPT Indrapuri	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pemberian pelayanan	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat		a. Buruk	
b. Kurang cepat		b. Cukup	
c. Cepat		c. Baik	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat		<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal		a. Tidak ada	
b. Cukup mahal		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Mahal		c. Berfungsi kurang maksimal	
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis		<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai			

Saran :

terlarian semangat dalam melaksanakan tugas dan
mengutamakan alam dg baik

X SEMANGAT X Love BPTU HPT Indrapuri

03 Agustus 2023

	BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN HIJAUAN PAKAN TERNAK INDRAPURI			
	PEMANTAUAN PERSEPSI DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	KUISIONER PERSEPSI PELANGGAN			
No. Dokumen	FM-UP-05-00-01	No. Revisi/Tanggal	03/07-05-2016	
Tanggal Terbit	A/GS-08-2012	Halaman	1 dari 1	
Nama Responden	: ZUBAHRU	Pendidikan Terakhir	: SMK	
Umur	: 20	Pekerjaan utama	: Kader	
Jenis kelamin	: laki-laki	Alamat/Instansi	: UPTD ISI Sate	
<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai 4</p>				
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPTU-HPT Indrapuri</p> <p>a. Tidak mudah 1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p>				
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pemberian pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat 4</p>				
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal 1</p> <p>b. Cukup mahal 2</p> <p>c. Mahal 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gratis 4</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 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai 4</p>				
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten 1</p> <p>b. Kurang kompeten 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten 4</p>				
<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p>c. Sopan dan ramah 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah 4</p>				
<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p>c. Baik 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik 4</p>				
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik 4</p>				
<p>Saran :</p>				

docs.google.com/spreadsheets/d/1RPRnBfUGIayXKndvSAJgMfDRJfoXo67nDhncvABfO/edit?resourcekey=gid=1324619710												
KUISIONER PRESEPSI PELANGGAN (Jawaban)												
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan												
Menu 100% 10 123 Default... 10 B I Z A H A A Y Y Z												
A1	Timestamp											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Timestamp	Email Address	Jenis Pelayanan	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Alamat/Instansi	Bagaimana pendapat sa	Bagaimana pemahaman	Bagaimana pendapat sa Bagaima
2	06/07/2023 15:59:54	munamulina1968@gmail.com	Stake Holder	Dih. Mustina M. Si	53	Perempuan	S2	PNS	Saree	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat cepat
3	06/07/2023 16:00:07	mutiawati6899@gmail.com	Stake Holder	mutiawati	44	Perempuan	Sarjana	PNS	UPTD IBI SAREE	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat cepat
4	28/07/2023 8:36:58	mazayyaqanita98@gmail.com	Magang	Mazayya qanita manan	24 tahun	Perempuan	S1	Sedang koas	Unsyiah	Sesuai	Mudah	Cepat
5	28/07/2023 8:42:27	zahravulenaalia@gmail.com	Magang	Wulan aulia zahra	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	Lamkeuneung/USK	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat cepat
6	28/07/2023 8:43:15	arunfidayanti99@gmail.com	Magang	Arum Fidayanti	24	Perempuan	S1	Mahasiswa	FKH USK	Sesuai	Mudah	Cepat
7	28/07/2023 8:43:37	rahmadani1995@gmail.com	Magang	Rahmadani Filmasari, S	24	Perempuan	Pendidikan kedokteran h	Mahasiswa coas	Fkh USK	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat
8	28/07/2023 8:46:19	thizami2@gmail.com	Magang	Thila Zami	24	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa	FKH USK	Sesuai	Mudah	Cepat
9	28/07/2023 8:46:31	luqman.fatur@gmail.com	Magang	Luqman Faturrahman	23	Laki-laki	Strata 1 (S1)	Mahasiswa profesi	Universitas Syiah Kuala	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat cepat
10	28/07/2023 8:47:31	annalabubara99@gmail.com	Magang	Annajmi el aliyah	24	Perempuan	S1 pendidikan kedokteran	Mahasiswa	Darussalam	Sesuai	Mudah	Cepat
11	28/07/2023 8:49:38	melisaputriwindia@gmail.com	Magang	Melisa Putri Windia	23 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	FKH USK	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat
12	28/07/2023 8:52:30	luthfilan.ayisya@gmail.com	Magang	Luthfilan Aisyah	23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	FKH USK	Sesuai	Mudah	Cepat
13	31/07/2023 11:45:11	hafizuddin_umam@gmail.com	Stake Holder	Dr. drh. Hafizuddin, M.Si	39	Laki-laki	S3	Dosen	FKH USK	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat cepat
14	31/07/2023 16:02:04	putraareveaneed@gmail.com	Magang	Edi Saputra	40	Laki-laki	S1	Guru	SMK Negeri 1 Gandapur	Kurang sesuai	Mudah	Cepat
15	21/08/2023 10:20:45	maisarah1198@icloud.com	Fiilip	USK	25	Perempuan	S1	Student	UMK Kelantan Malaysia	2. Kurang sesuai, 4. San	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
16	21/08/2023 10:23:59	nabillahamsani308@gmail.com	Fiilip	NURI FATIN NABILA	24	Perempuan	S1	Pelajar	USK	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cepat
17	24/08/2023 16:39:34	farasasauafi77@gmail.com	Magang	Muhammad Faras Naudi	23	Laki-laki	Sarjana	Mahasiswa Koasistensi	Universitas Syiah Kuala	3. Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
18	24/08/2023 16:40:30	olivia.saha.Dita.Puti@gmail.com	Magang	Olivia Saha Dita Putri	23	Perempuan	S1	Mahasiswa koasistensi	Universitas Syiah Kuala	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
19	24/08/2023 16:44:48	ayizcaamisa19@gmail.com	Magang	Alza Amisa	23	Perempuan	S1	Mahasiswa Koas	Universitas Syiah Kuala	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
20	24/08/2023 16:45:18	cakra124@gmail.com	Magang	Muhammad Cakra Douri	23	Laki-laki	S1	Mahasiswa Koasistensi	Universitas Syiah kuala	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
21	24/08/2023 16:48:01	cantikamara28@gmail.com	Magang	Cantikamara Liatin, S. 23 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa Koasistensi	Banda Aceh/USK	4. Sangat Sesuai	3. Mudah	3. Cepat	4. Sangat cepat
22	24/08/2023 16:48:19	febrinaen9@gmail.com	Magang	Muhammad Febrina Ar R	23	Laki-laki	S1	Mahasiswa	Banda Aceh/USK	3. Sesuai, 4. Sangat Ses	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
23	25/08/2023 17:17:23	atarhachia13@gmail.com	Magang	Atari Hachia	23	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa Koas	Universitas Syiah Kuala	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
24	25/08/2023 14:49:44	ilfalyandra@gmail.com	Magang	Iffa Lyandra	23	Perempuan	Sarjana	Kedokteran Hew	Mahasiswa profesi kedok USK	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cepat
25	25/08/2023 14:51:08	vinagustina180800@gmail.com	Magang	Vina agustina	23 tahun	Perempuan	Sarjana Kedokteran Hew	Mahasiswa Profesi Dokter	FKH USK	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	3. Cepat
26	22/09/2023 12:39:44	malafiantia@gmail.com	Magang	Mala Fiantia Anura	24	Perempuan	S1 kedokteran hewan	Mahasiswa	Universitas syiah kuala	1.4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
27	22/09/2023 12:40:01	idhofahms2@gmail.com	Magang	Muhammad Ridho Fahri	23 tahun	Laki-laki	S1 (PKH)	Mahasiswa	Gampong Tibang Banda	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cepat
28	22/09/2023 12:40:24	Ranurva205@gmail.com	Magang	Ika Nurita	23	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter Hew	Mahasiswa	FKH USK	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
29	22/09/2023 12:41:25	Muhammad Rizki Ramad	Magang	Muhammad Rizki Ramad	22	Laki-laki	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa	FKH USK	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
30	22/09/2023 12:41:28	rahmadinda1@gmail.com	Magang	Rahmi Adinda	23	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa	FKH USK	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
31	22/09/2023 12:41:50	uknurita30041993@gmail.com	Magang	Uti Nurita	23	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa Koas	FKH Universitas Syiah K. 3	Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
32	22/09/2023 12:42:05	lolaalmira9@gmail.com	Magang	LOLA ALMIRA MIRANDI	22	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa program prof	FKH USK	3. Sesuai	4. Sangat Mudah	3. Cepat
33	22/09/2023 12:42:09	nithahusaini@gmail.com	Magang	Mithah Husaini	23	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa	Universitas Syiah Kuala	1.4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	3. Cepat
34	22/09/2023 12:42:11	chinyacastiana1@gmail.com	Magang	Chinyia castiana	22	Perempuan	S1 Pendidikan Dokter H	Mahasiswa	Banda Aceh/Universitas	4. Sangat Sesuai	4. Sangat Mudah	4. Sangat cepat
35	22/09/2023 12:42:45	muhammad130719@gmail.com	Magang	Muhammad Al Shalih	21	Laki-laki	S1	Mahasiswa	Universitas Syiah Kuala	3. Sesuai	3. Mudah	3. Cepat
+ Form Responses 1												

2. Hasil Olah Data SKM

Survey Kepuasan Masyarakat												
No	Nama Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Per Unsor Pelayanan						
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	Ria Fifida	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
2	Sri Mulyani	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
3	Fashihun Lisan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	3	4
4	Nazwa Yuwella STR	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	3	4	4
5	Arga Fernanda	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3
6	Helmi Mardatillah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
7	Sri Wahyuni	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
8	Azmi Ikram Solin	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	3
9	Safraul Makrifah	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3
10	Ali Muhammad Agil	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4
11	Tengku Arezda Y. Pahlevi	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
12	Hanifah Aini	30	Perempuan	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
13	Zakya Ardhi	30	Perempuan	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
14	Ayu Prameswari	30	Perempuan	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
15	Maulana Ershaad	30	Laki-laki	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
16	Rahman Zharif	30	Laki-laki	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	4	3	4
17	Muhammad Akbar	30	Laki-laki	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3
18	Nadyatul Assyfa	30	Perempuan	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
19	Teja Warmi	30	Perempuan	SLTA	pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
20	Johan Andrian	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
21	Yasir Arafat	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
22	Riki Ardian	20	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4
23	Muhammad Farhan	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4
24	T. M Alilutfi	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3
25	Farhan Giffary	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3
26	M Arif Mujaddid Damanik	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	3	4
27	Tegar Juna Y	30	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	4	3
28	Cut Aderiza A	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4
29	Yolla	30	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4

Tahunan

Semester 2

Oktober

September

Agustus

Juli

Semester 1

Mei

April

MARET

FEBRUARI

JANUARI

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
197	191	Chintya octaviana	22	Perempuan	S1 Pendidian Dokter Hewan	Mahasiswa	4	4	4	3	3	3	4	4	4
198	192	Muhammad khalil	21	Laki-laki	SMA	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	193	Nadia Ulfa M	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	4	3	4
200	194	Azani Thalia Thohirah	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	3	4	3	3	3	3	4
201	195	Nighty rahmani shalum	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	3	4	3	3	4	4	4	4
202	196	Ulfa Rahmi Putri	24	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	4	4	4	4	4
203	197	Afni Widya Farhan Siregar	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
204	198	Imanuela Josefin Baru	23	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	199	Wanda Pratama	23	laki-laki	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4
206	200	Taufan Rizky Siregar	23	laki-laki	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	201	Jarwani Arista	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	202	Wira Asyudi	23	laki-laki	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	4	3
209	203	Ferliya Adela Putri	24	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	204	Fuad Maulana	23	Laki-laki	S1	Mahasiswa Pascasarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	205	Zakky Mubarak	23	Laki-laki	S1	Ex. Mahasiswa	4	3	4	4	4	3	4	4	4
212	206	Berrina Arum Widyastuti	22	Perempuan	SMA	Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	3
213															
214															
215															
216															
217															
218															
219															
220															
221	Jumlah Nilai Per Unsur						725	712	711	789	728	780	764	789	723
222	Nilai Rata Rata Per Unsur						3.52	3.46	3.45	3.83	3.53	3.79	3.71	3.83	3.51
223	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0.39	0.384	0.383	0.426	0.393	0.421	0.412	0.426	0.39
224	IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						90.62	3.62							
225	Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							
226															