LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025

Balai Besar POM di Jayapura
Badan Pengawas Obat dan Makanan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 4
PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 5
BAB III 6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV 8
ANALISIS HASIL SKM 8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
BAB V 10
KESIMPULAN 10
LAMPIRAN 11
1. Kuesioner 11
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 13

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta 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. 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 POM di Jayapura sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) 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 yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Jayapura.

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.
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 BBPOM di Jayapura;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Balai Besar POM di Jayapura dilaksanakan setiap triwulan dan pelaksanaannya dilakukan oleh petugas Kelompok Substansi Infokom.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar POM di Jayapura 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** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

2.3 Pengumpulan Data

Pengisian survei dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Periode Triwulan III dilakukan pada tanggal 01 Juli – 30 September 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah penerima layanan pada BBPOM di Jayapura yang terdiri dari Layanan Pengujian, Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan dan Layanan Sertifikasi.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	61%
		Perempuan	11	39%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	7	25%
		DI/D2/D3	1	4%
		D4/S1	15	53%
		S2/Profesi/S3	5	8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	19	68%
		Pegawai Swasta	6	21%
		Wiraswasta	3	11%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Usia	≤ 25 Tahun	4	14%
		26 - 30 Tahun	3	3%
		31 - 35 Tahun	7	7%
		36 - 40 Tahun	14	4%
		≥ 40 Tahun	36	10%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan perhitungan excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
Nilai SKM	94,05	95,24	94,25	94,05	91,67	95,24	97,02	91,67	92,26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai SKM Unit Layanan	**93.94 (A atau Sangat Baik)**								

Keterangan:

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	94,05
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95,24
U3	Waktu Penyelesaian	94,25
U4	Biaya/Tarif	94,05
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	95,24
U7	Perilaku Pelaksana	97,02
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,67
U9	Sarana dan Prasarana	92,26

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM Triwulan III tahun 2025 **terendah** pada unsur:
   a. U5/Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 91,67
   b. U8/Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 91,67
   c. U9/Sarana dan Prasarana dengan nilai 92,26
2. Nilai SKM Triwulan III tahun 2025 **tertinggi** pada unsur:
   a. U7/Perilaku Pelaksana dengan nilai 97,02
   b. U6/Kompetensi Pelaksana dengan nilai 95,24
   c. U2/Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 95,24

Saran/Komentar responden :

1.	TERIMA KASIH BANYAK ATAS BIMBINGAN DAN ILMU YANG DIBERIKAN KEPADA KAMI, PELAYANAN YANG SANGAT MEMUASKAN. SEMOGA KEDEPANNYA BBPOM DI JAYAPURA SEMAKIN BAIK LAGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN. SEHAT SEHAT SELALU UNTUK SELURUH PERSONIL BBPOM. SUKSES SELALU YAAA ^^
2.	Pelayanan is the best
3.	Jangan Bosan Bosan Mendampingi UMKM Malas
4.	Semua pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Tinggal mempertahankan yang sudah baik. Sukses selalu.
5.	Layanan sudah sesuai
6.	Mohon diperbanyak Sosialisasi tentang aturan atau SOP yang berlaku pada pengurusan CPPOB khususnya di Jayapura(BULOG papua)
7.	Pelayanan sangat bagus
8.	Pelayanan sangat baik
9.	Sudah cukup baik dan cepat respon
10.	Jika Berkenan, agar dapat disiapkan pada sipt.pom.go.id dapat disediakan Tool untuk pengimputan dokumen permohonan pengujian secara secara digital sehingga penyidik hanya perlu membawa sample yang dilabel pada saat datang ke kantor BBPOMRI Jayapura untuk melakukan pengujian. Demikian, hormat.
11.	Semakin maju BBPOM Jayapura
12.	Pelayanan sudah baik
13.	Sudah sangat baik untuk Pelayanan dan fasilitas yang di berikan, pokonya ??????????
14.	Terima kasih BPOM Jayapura, atas pelayanan yg makin mantap.
15.	BBPOM Jayapura Terbaik
16.	Dari segi pelayanan dimudahkan untuk melakukan Uji Sample Air,dan untuk pengujian Ulang diberikan pengecualian bila hasil TMS dengan Biaya yang terjangkau.
17.	Kapan BPOM membuka karton pelayanan di Provinsi Papua Pegunungan.
18.	Terimakasih
19.	TERBAIK
20.	Memuaskan
21.	Sangat memuaskan
22.	sudah sangat baik
23.	Pelayan tercepat, terbaik dan terandalan. Jaya selalu Balai Pom Jayapura

24.	KERJA SAMA DENGAN GAKKUM POLAIRUD SUDAH SANGAT BAIK DIHARAPKAN BISA LEBIH BAIK LAGI KEDEPANNYA
25.	Untuk pelayanan sangat baik dan cepat
26.	Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar POM di Jayapura sangat bagus dan memuaskan.
27.	Untuk pelayanan sangat baik dan lancar
28.	Kedepannya diadakan lebih banyak lagi kegiatan sosialisasi kepada UMKM menggenai proses pengurusan ijin edar agar UMKM semakin paham bahwa hal ini sangat dibutuhkan untuk naik kelas. Juga disediakan tenaga pendamping kusus dalam proses pemenuhan persyaratan pendaftaran sampai submit pendaftaran.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, berikut rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada 3 unsur yang paling rendah hasilnya sebagai berikut :

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan	Peningkatan sosialisasi standar pelayanan yang memuat produk spesifikasi masing-masing jenis layanan	-	-	-	√	Ketua Tim Kerja Indeks Kepuasan Masy. terhadap Pelayanan Publik (Imelda Gunawan, S.Si., Apt)
2	Penanganan Pengaduan	Peningkatan sosialisasi jenis dan tata cara penyampaian pengaduan	-	-	-	√	
		Penambahan sarana penyampaian pengaduan	-	-	-	√	
3	Sarana dan Prasarana	Pembenahan kembali dan melengkapi sarana prasarana pelayanan pblik	-	-	-	√	
		Publikasi sarana prasarana yang telah dimiliki BBPOM Jayapura	-	-	-	√	

BAB V
KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

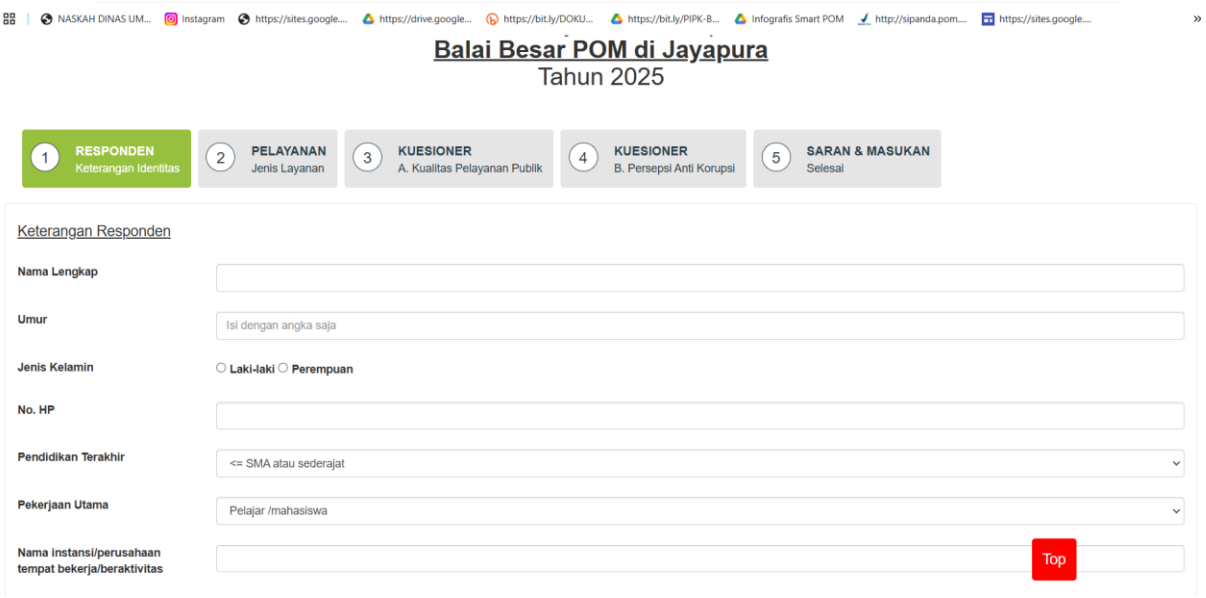
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Jayapura, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.94.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U5/Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 91,67, U8/Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 91,67, U9/Sarana dan Prasarana dengan nilai 92,26.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U7/Perilaku Pelaksana dengan nilai 97,02, U6/Kompetensi Pelaksana dengan nilai 95,24, U2/Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 95,24.

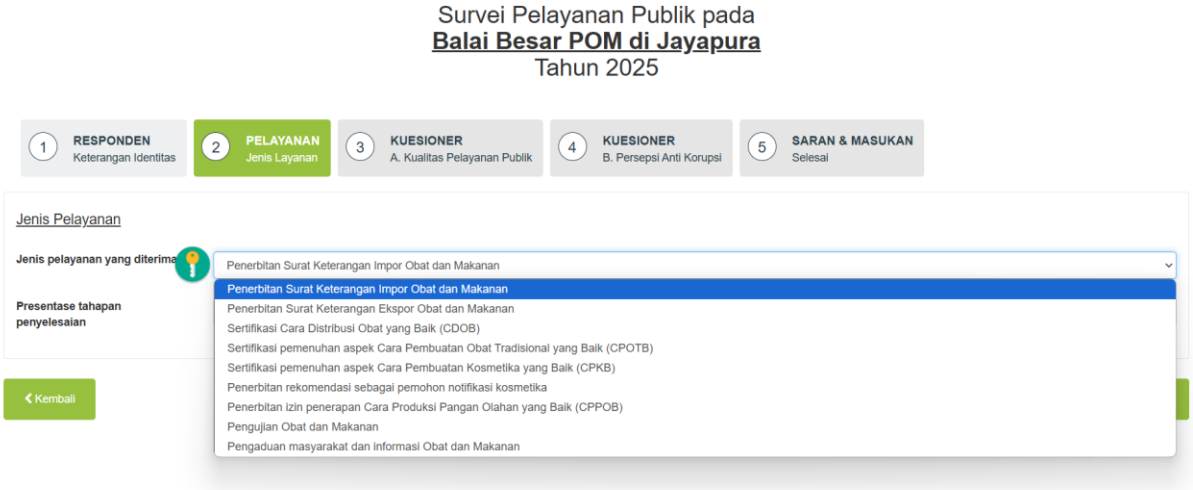
Jayapura, 2 Oktober 2025
Ketua Tim Kerja Indeks Kepuasan Masyarakat
atas Pelayanan Publik

Imelda Gunawan, S.Si., Apt
NIP 19730126 200003 2001

LAMPIRAN

1. Kuesioner





1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Lengkap
- Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Cukup Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layana[illegible]a diskriminasi

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

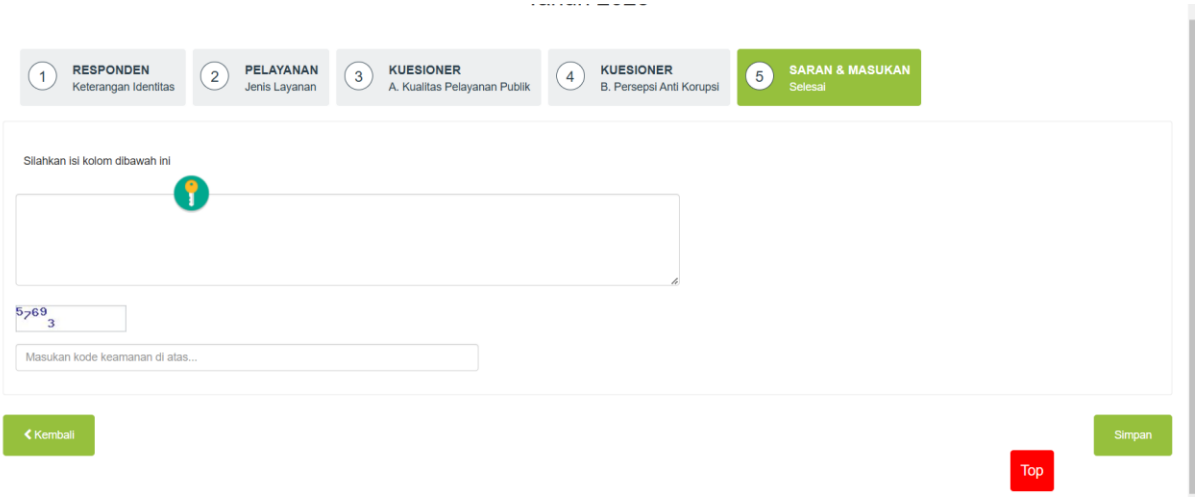
- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju


1 RESPONDEN
Keterangan Identitas
2 PELAYANAN
Jenis Layanan
3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik
4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi
5 SARAN & MASUKAN
Selesai
Silahkan isi kolom dibawah ini
Masukan kode keamanan di atas...
Kembali
Simpan
Top

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM TW III Tahun 2025

a. Daftar Responden dan Hasil Pengisian Kuesioner (https://tinyurl.com/YanblikBBPOMJayapura)

Jumlah Responden	28	Validasi	Cocok													
Nomor Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	4	6	6	4	6	6	4	5	6	5	4	WINDA NITASARI
2	26-30 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	apt. Syarvina Rezki Astuti, S.Farm
3	>40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sarima lantamu, skm,M.Si
4	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Renala Sujaka Ketaren
5	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	Sutikno
6	>40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	Santi suradanun
7	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	sudarsono
8	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	Glenn Adventus SAMPARI Rumbiak
9	>40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	6	5	5	5	4	5	5	1	3	Rosliah, S.Si,Apt
10	26-30 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	Dwi wisye pricilia palege
11	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	SALOMO YEDIJA MIRINO
12	>40 Tahun	Perempuan	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	5	4	5	5	6	5	5	6	6	6	5	apt.Nani T Manullang, S.Farm
13	>40 Tahun	Laki-laki	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Rusli
14	26-30 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Victor vally
15	31-35 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Irfandi kaman
16	>40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	RIDWAN
17	31-35 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Daniel Ananda Putra Saragih
18	≤25 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	RENDY LUMUKO
19	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Dircia goncalves maay
20	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	DIRCIA GONCALVES MAAY
20	≤25 Tahun	Perempuan	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	DIRCIA GONCALVES MAAY
21	≤25 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Romi
22	31-35 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Arifin Safar
23	36-40 Tahun	Laki-laki	D4/S1	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	LAURENSIUS HASIHOLAN PURBA, S.H.
24	31-35 Tahun	Laki-laki	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	4	5	5	5	4	5	Melky D L A Wanenda
25	36-40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	5	Sukria kusuma atmaja
26	31-35 Tahun	Perempuan	D4/S1	Pegawai Swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Delpin Tamba
27	36-40 Tahun	Laki-laki	≤SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	Sukria kusuma atmaja
28	>40 Tahun	Perempuan	D4/S1	Wiraswasta	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	RINI EKO SETIANI

b. Perhitungan

Hasil Penilaian

Jlh Kuisioner	**28**										
Jumlah Nilai Perunsur	**158**	**160**	**160**	**153**	**162**	**158**	**154**	**160**	**163**	**154**	**155**
NRR Per Unsur	**5,64**	**5,71**	**5,71**	**5,46**	**5,79**	**5,64**	**5,50**	**5,71**	**5,82**	**5,50**	**5,54**
			5,65								
NRR tertimbang	**0,627**	**0,635**	**0,628**			**0,627**	**0,611**	**0,635**	**0,647**	**0,611**	**0,615**
Jumlah NRR IKM tertimbang	**5,64**										
Nilai IKM	**93,94**										
Nilai Indeks	**3,76**										

Hasil Perhitungan per Aspek

Unsur		Deskripsi	Hasil	
U1	1	Persyaratan Pelayanan		94,05
U2	2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan		95,24
U3	3	Waktu Pelayanan	95,24	94,25
	4	Waktu Penyelesaian	91,07	
	5	Respon/Kecepatan Petugas	96,43	
U4	6	Biaya/Tarif Pelayanan		94,05
U5	7	Kesesuaian Produk Pelayanan		91,67
U6	8	Kompetensi Petugas		95,24
U7	9	Perilaku Petugas		97,02
U8	10	Penanganan Pengaduan		91,67
U9	11	Sarana dan Prasarana		92,26
Total				**93,94**