

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III
2025



Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Pusat
Direktorat Pengawasan Penerapan Standar
Keamanan dan Mutu Pangan

BADAN PANGAN NASIONAL

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Responden.....	4
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Otoritas Keamanan Pangan Pusat (OKKPP), Direktorat Pengawasan Penerapan Standar Keamanan dan Mutu Pangan, Badan Pangan Nasional menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh OKKPP. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna layanan baik yang melakukan pelayanan tatap muka maupun yang berkonsultasi melalui media sosial “whatsapp”. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan, namun yang digunakan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengambilan survei dilaksanakan melalui link google form sebagaimana terlampir. Terdapat sepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM OKKPP yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
10. **Kemudahan Regulasi dan ketentuan perizinan untuk diterapkan.**

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulan yaitu 3 (tiga) bulan pada Juli s.d. September (Triwulan III) 2025.

1.5 Penentuan Responden

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik yang melakukan pelayanan tatap muka di ruang pelayanan OKKP Pusat maupun yang berkonsultasi melalui media sosial “Whatsapp”

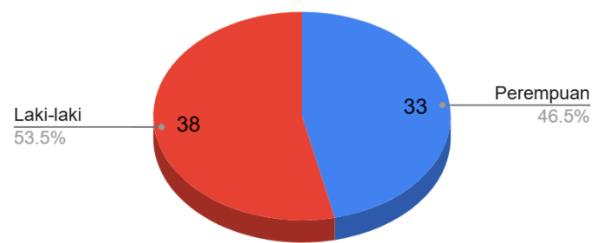
BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 38 orang dan responden perempuan sebanyak 33 orang, sebagai berikut:

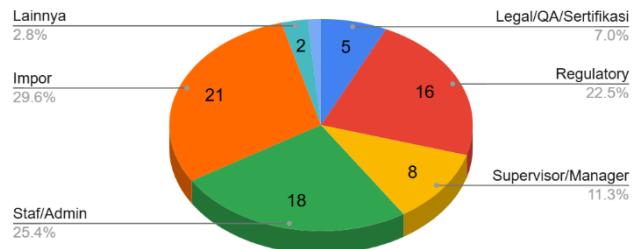
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1. Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan pekerjaan, sebagai berikut:

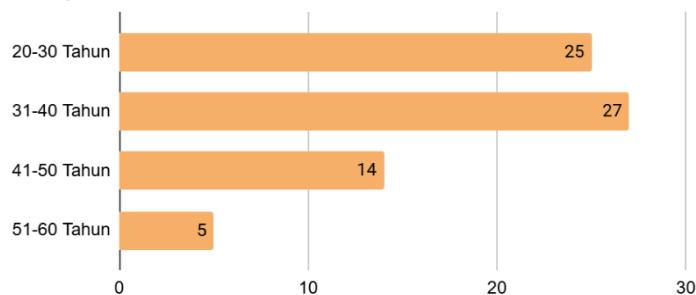
Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 2. Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

Responden Berdasarkan Usia

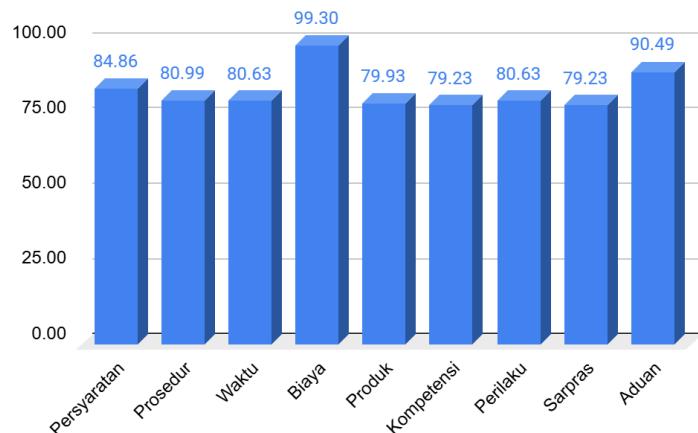


Gambar 3. Profil Responden berdasarkan Usia

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM
1.	71	84.86	80.99	80.63	99.30	79.93	79.23	80.63	79.23	90.49	83.92
Rerata IKM Per Unsur		84.86	80.99	80.63	99.30	79.93	79.23	80.63	79.23	90.49	83.92
IKM Unit Layanan		83.92									
Mutu Unit Layanan		B									



Gambar 4. Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi dan sarana prasarana merupakan dua isu yang disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 79.23

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa ketentuan dan perizinan untuk lebih dipercepat dan dipermudah serta panduan perizinan dapat didownload mandiri oleh Pelaku Usaha.

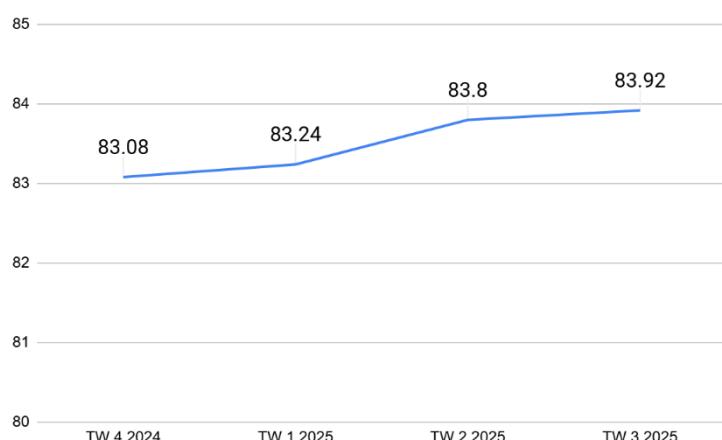
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama OKKPP adalah meningkatkan pemahaman pengguna layanan terkait ketentuan perizinan sehingga pada saat mengajukan layanan pengguna sudah paham dan berdampak pada cepatnya waktu pelayanan. Lamanya waktu pelayanan penerbitan SPPB-PSAT maupun izin edar PSAT-PL karena pengguna layanan berasumsi bahwa lama waktu dihitung sejak pengguna layanan mengajukan permohonan melalui OSS, sedangkan dokumen persyaratan yang dilampirkan masih belum sesuai dan memerlukan perbaikan. Kualitas sarana dan prasarana belum dapat dilakukan perencanaan tindak lanjut perbaikan karena terkait dengan prioritas anggaran. Rencana tindak lanjut yang perbaikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Uraian Masukan Responden	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi	59 responden menilai kompeten, 12 menilai sangat kompeten. Diharapkan peningkatan profesionalisme dan pemahaman teknis yang lebih baik.	Menyelenggarakan pelatihan teknis, komunikasi/diskusi berkala, dan <i>coaching</i> antar petugas untuk memperkuat kemampuan teknis dan pelayanan.	Desember 2025	OKKPP

2.4 Tren Nilai SKM

OKKPP mulai melaksanakan SKM dengan penilaian 9 unsur pelayanan pada Triwulan 4 tahun 2024, sebelumnya OKKPP memberikan kuesioner kepada pengguna layanan, namun tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan OKKPP dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa OKKPP telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh OKKPP periode Triwulan II 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,21
3	Waktu Penyelesaian	77,08
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,21
6	Kompetensi Pelaksana	80,21
7	Perilaku Pelaksana	86,48
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,71
9	Sarana dan Prasarana	72,92

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. OKKP telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode Triwulan II 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Publikasi informasi dan konsultasi layanan	Sudah	<p>Memublikasikan FAQ (Frequently Asked Questions) serta informasi konsultasi dan pengaduan melalui akun Instagram resmi Badan Pangan Nasional pada tanggal 19 September 2025.</p> <p>Langkah ini bertujuan untuk memberikan akses informasi yang lebih cepat dan mudah bagi pelaku usaha maupun masyarakat, sehingga pertanyaan umum terkait proses layanan dapat segera terjawab tanpa harus menunggu respon langsung dari petugas. Selain itu, kanal konsultasi dan pengaduan yang disediakan turut mempermudah penyampaian keluhan secara daring, sehingga waktu penanganan menjadi lebih efisien.</p>	<p>← Postingan</p> <p>badanpangannasional</p>  <p>Disukai oleh rikanisaa dan lainnya badanpangannasional Dalam rangka memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat, Badan Pangan Nasional melalui OKKP Pusat</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
				<p>← Postingan</p> <p> 73  1  </p> <p> Disukai oleh rikaniisaa dan lainnya</p> <p>badanpanganasional Dalam rangka memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat, Badan Pangan Nasional melalui OKKP Pusat menyediakan layanan Frequently Asked Questions (FAQ) yang mencakup beberapa topik penting, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FAQ terkait Surat Persetujuan Penerapan Label (SPPB) Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT); - FAQ mengenai Izin Edar Pangan Segar Asal Tumbuhan Produksi Luar (PSAT PL); - Layanan konsultasi dan pengaduan bagi pelaku usaha maupun masyarakat umum. <p>Seluruh informasi tersebut dapat diakses secara daring melalui tautan resmi berikut:</p> <p> https://s.badanpangan.go.id/m/OKKPPBapanas</p> <p>Kami mengimbau seluruh pihak yang berkepentingan untuk memanfaatkan layanan ini guna memperoleh informasi yang akurat, serta mendukung transparansi dan efektivitas pelayanan publik di bidang pangan.</p> <p>Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, silakan hubungi kami melalui kanal komunikasi yang tersedia.</p> <p>#SetahunBerdampak lebih sedikit</p> <p>19 September</p>

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 71 orang mengisi SKM pada layanan OKKPP.
- Pelaksanaan pelayanan publik di OKKPP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,92. Meskipun demikian, nilai SKM OKKPP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu, kualitas sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas, namun peningkatan kualitas sarana dan prasarana belum dapat dilakukan mempertimbangkan prioritas anggaran.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, OKKPP sudah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, Oktober 2025

**Direktorat Pengawasan Penerapan Standar
Keamanan dan Mutu Pangan**



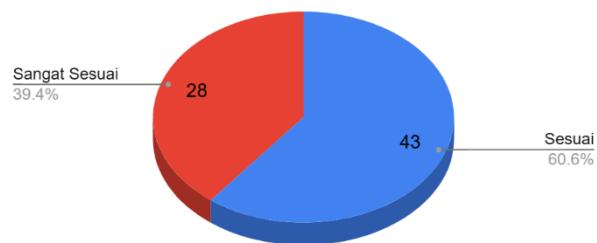
**Hermawan, S.I.K.,M.M.
Brigadir Jenderal Polisi**

LAMPIRAN

1. Hasil Pengisian Kuisioner oleh Responden

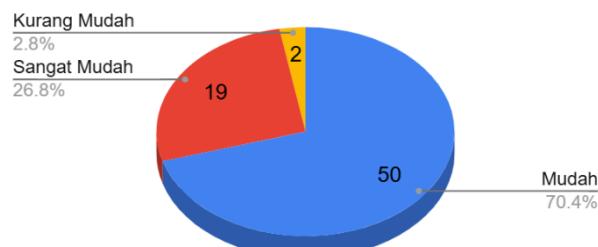
a. Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan

Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Pelayanan



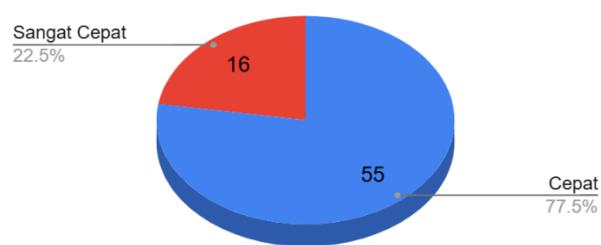
b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan Prosedur Pelayanan



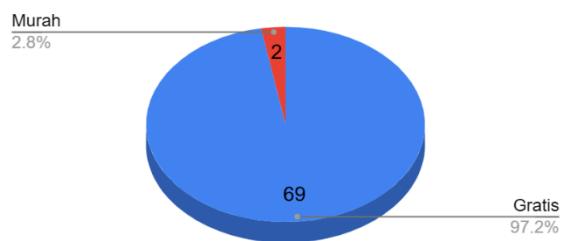
c. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan Waktu Pelayanan



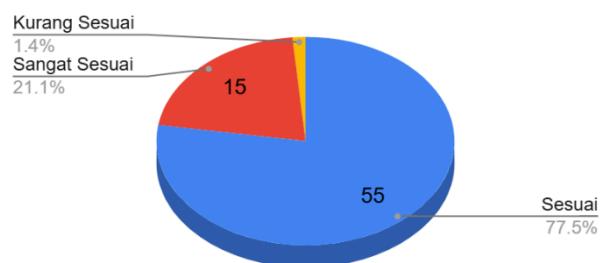
d. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan



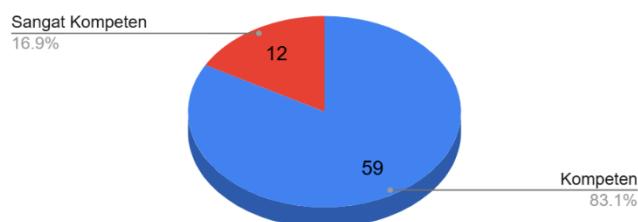
e. Kesesuaian Pelayanan dalam Standar Pelayanan dengan Hasil Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan dalam Standar



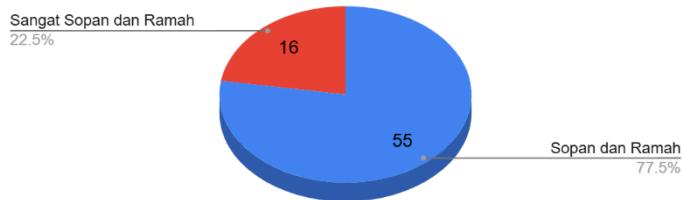
f. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Kompetensi/Kemampuan Petugas



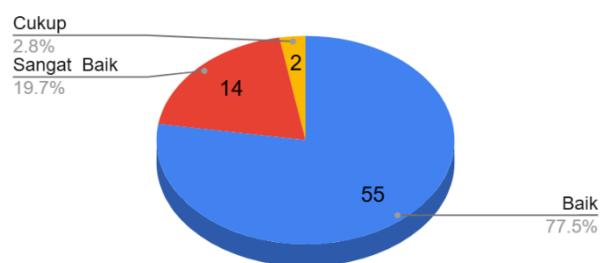
g. Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)

Perilaku Petugas



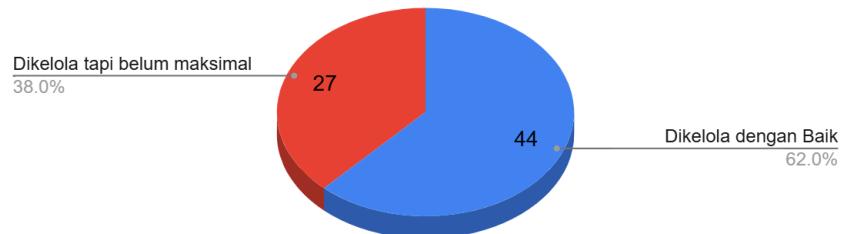
h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana



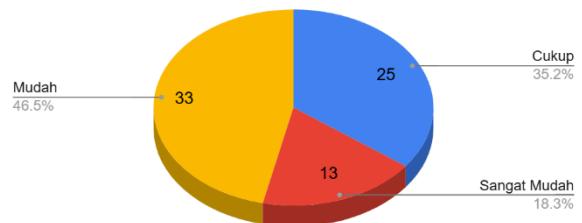
i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



j. Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan

Kemudahan Penerapan Regulasi dan Ketentuan Perizinan



2. HASIL OLAH DATA SKM

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL MASYARAKAN PER UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempuan	29	Staff QA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Perempuan	25	Staff Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	Laki-laki	28	Supervisor Regulatory Affairs	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Perempuan	27	Admin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Laki-laki	49	Staf Impor	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6	Laki-laki	32	STAFF	3	3	2	4	3	3	3	3	4
7	Laki-laki	35	Staff admin	3	3	2	4	3	3	4	3	3
8	Laki-laki	25	Staff admin	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Perempuan	38	PFM Ahli Muda	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	Perempuan	29	Regulatory Affairs	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	Laki-laki	28	Supervisor Regulatory Affairs	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Perempuan	27	Admin	4	4	3	3	3	4	3	3	4
13	Laki-laki	49	Staf Impor	4	4	2	4	4	4	3	4	3
14	Perempuan	26	Document Controller	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-laki	48	DIREKTUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-laki	60	General affair	4	3	4	4	4	4	4	3	4
17	Perempuan	23	Staff admin	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	Perempuan	24	Staff Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	Laki-laki	44	Custom Officer	3	3	2	4	3	3	3	3	3
20	Laki-laki	43	Staf regulatory	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Laki-laki	48	Staf Impor	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	Perempuan	31	REGULASI	3	3	2	4	2	3	3	3	3
23	Laki-laki	55	Admin	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	Laki-laki	55	Admin	3	2	2	4	3	3	3	2	4
25	Perempuan	25	Staff Import	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Laki-laki	60	Staf GA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	Laki-laki	42	staf regulatory	3	3	2	4	3	3	3	2	3
28	Laki-laki	36	IMPOR	4	3	3	4	4	4	4	3	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL MASYARAKAN PER UNSUR PELAYANAN								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	Laki-laki	36	IMPOR	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	Laki-laki	36	IMPOR	3	2	4	4	2	4	3	3	4
31	Perempuan	25	Admin Import	3	2	3	3	3	3	3	4	4
32	Perempuan	25	Admin Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	Perempuan	25	Admin Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	Perempuan	25	Admin Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	Perempuan	25	Admin Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	Perempuan	25	Admin Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	Perempuan	31	STAF	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	Perempuan	32	HRD	4	4	3	4	4	3	3	3	3
39	Laki-laki	43	staf regulatory	4	4	3	4	4	3	3	3	3
40	Laki-laki	43	staf regulatory	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	Laki-laki	43	staf regulatory	4	4	3	4	4	3	3	3	3
42	Laki-laki	43	staf regulatory	4	4	3	4	4	3	3	3	3
43	Laki-laki	43	staf regulatory	4	4	3	4	4	3	3	3	3
44	Laki-laki	43	staf regulatory	3	3	4	4	3	3	3	2	4
45	Laki-laki	43	staf regulatory	3	3	2	4	3	3	3	2	4
46	Laki-laki	37	Regulatory	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	Laki-laki	40	Regulatory	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	Perempuan	36	Manajer Legal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	Perempuan	36	Manajer Legal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	Perempuan	36	Manajer Legal	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Perempuan	36	Manajer Legal	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Perempuan	36	Manajer Legal	4	3	4	4	4	4	4	3	4
53	Perempuan	36	Manajer Legal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	Perempuan	25	Staff Import	3	3	3	4	3	3	3	2	4
55	Perempuan	25	Staff Import	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	Perempuan	25	Staff Import	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Perempuan	25	Staff Import	4	4	3	3	3	4	3	3	4
58	Perempuan	25	Staff Import	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	NILAI AKTUAL MASYARAKAN PER UNSUR PELAYANAN								
				4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Perempuan	25	Staff Import	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Perempuan	25	Staff Import	4	3	4	4	4	4	4	3	4
61	Perempuan	54	Legal, Permit & General Support Specialist	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	Laki-laki	37	General Affair	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Laki-laki	37	General Affair	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	Laki-laki	37	General Affair	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	Laki-laki	37	General Affair	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	Laki-laki	37	General Affair	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Laki-laki	37	General Affair	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	Laki-laki	31	Sertifikasi	4	3	3	4	4	4	4	3	4
69	Laki-laki	31	Sertifikasi	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	Laki-laki	31	Sertifikasi	3	2	4	4	2	4	3	3	4
71	Laki-laki	31	Sertifikasi	3	2	3	3	3	3	3	4	4
Nilai Rata-Rata				3.39	3.24	3.23	3.97	3.20	3.17	3.23	3.17	3.62
Nilai Rata-Rata Tertimbang				84.86	80.99	80.63	99.30	79.93	79.23	80.63	79.23	90.49
Nilai SKM Unit Pelayanan				83.92								

3. QR Code dan link kuesioner OKKPP

