

ANALISIS DAN LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik
Badan Pengawas Obat Dan Makanan
Tahun 2023

Disusun oleh:
PT SIGMA RESEARCH INDONESIA

ANALISIS DAN LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2023

DIREKTORAT REGISTRASI OBAT TRADISIONAL, SUPLEMEN
KESEHATAN, DAN KOSMETIK
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2023

Desember 2023

Disusun Oleh

PT Sigma Research Indonesia

Perkantoran Orlin Arcade 1 Blok JA No. 28

Jl. Boulevard Graha Raya Tangerang Selatan 15324

Telp. 021 2221 9787 Faks. 021 2221 9757

Email. info@sigmaresearch.co.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	4
C. Maksud Dan Tujuan	4
D. Ruang Lingkup Pekerjaan	4
BAB II PENDEKATAN PENELITIAN DAN METODOLOGI	6
A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
B. Metode, Lokasi, Dan Waktu Pengumpulan Data	6
C. Penentuan Jumlah Responden	7
D. Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	10
A. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SkM)	10
B. Jenis Layanan Yang Digunakan	11
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Dan Unsur)	12
D. Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Umum	13
E. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kategori Layanan	14
F. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Demografi	16
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	21
A. Tren Nilai Ikm	21
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Layanan	23
C. Saran Dan Keluhan Pengguna Layanan	27
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	32
A. Kesimpulan	32
B. Rekomendasi	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	14
Gambar III. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar III. 3 Penilaian Kepuasan Layanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	17
Gambar IV. 1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat	21
Gambar IV. 2 IKM Layanan Izin Edar Kosmetika	23
Gambar IV. 3 IKM Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan	24
Gambar IV. 4 IKM Layanan Izin Edar Obat Tradisional	25
Gambar IV. 5 IKM Layanan Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan	25
Gambar IV. 6 IKM Layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	26
Gambar IV. 7 Saran Responden	27
Gambar IV. 8 Saran Responden Layanan Izin Edar Kosmetika	28
Gambar IV. 9 Saran Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	28
Gambar IV. 10 Saran Layanan Izin Edar Obat Tradisional	29
Gambar IV. 11 Saran Layanan Persetujuan Iklan	29
Gambar IV. 12 Saran Layanan Persetujuan Uji Praklinik dan Uji Klinik	30

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2
Tabel II. 1 Unsur Pertanyaan Kuesioner Survei	6
Tabel II. 2 Skala Konversi	8
Tabel III. 1 Jumlah Responden SKM	10
Tabel III. 2 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan	11
Tabel III. 3 Nilai IKM per Jenis Layanan	12
Tabel III. 4 Nilai IKM per Unsur dan Unsur	13
Tabel III. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Masing-Masing Layanan yang Diterima	15
Tabel III. 6 Indeks Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel III. 7 Indeks Kepuasan Berdasarkan Usia	19
Tabel IV. 1 Indeks Kepuasan Berdasarkan Layanan	22
Tabel Lampiran 1 Profil Responden dan Penilaian IKM	35



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik merupakan salah satu dari 5 (lima) direktorat di Kedeputan Bidang Pengawasan Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik. Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik dalam menjalankan Visi dan Misi Badan POM melaksanakan pengawasan Pre-Market di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional dan suplemen kesehatan, notifikasi kosmetika, serta evaluasi uji klinik dan uji praklinik obat tradisional, suplemen kesehatan, dan kosmetika.

Dalam menjalankan visi dan misi dari Badan POM, Direktorat Registrasi OTSKK ini memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan penyusunan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, penilaian uji praklinik/klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan penilaian dokumen informasi produk kosmetik;
2. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, penilaian uji praklinik/klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan penilaian dokumen informasi produk kosmetik;
3. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, penilaian uji praklinik/klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan penilaian dokumen informasi produk kosmetik;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, penilaian uji praklinik/klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan penilaian dokumen informasi produk kosmetik;

5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang registrasi produk dan iklan obat tradisional, obat kuasi, dan suplemen kesehatan, registrasi kosmetik, penilaian uji praklinik/klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan, kosmetik, dan penilaian dokumen informasi produk kosmetik;
6. Pelaksanaan urusan tata operasional direktorat.

Tabel I. 1 Struktur Organisasi Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik



Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik sebagai unit pelayanan publik memerlukan peningkatan kualitas pelayanan secara kontinu agar kualitas pelaksanaan fungsi dapat berjalan secara optimal. Untuk mendapatkan informasi serta *feedback* terkait dengan kinerja pelayanan, maka dilakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara independen.

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 menjalankan amanat 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 panduan bagi unit 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 Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik 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 dengan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi unit penyelenggara layanan publik untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

B. DASAR HUKUM

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud Pekerjaan Analisis Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk menyediakan jasa terkait pelaksanaan analisis Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik tahun 2023.
2. Tujuan Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu, dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

D. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Melakukan analisis terhadap hasil survei yang sudah dilakukan, memberikan masukan, dan mengusulkan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023

BAB II

PENDEKATAN PENELITIAN DAN METODOLOGI

BAB II PENDEKATAN PENELITIAN DAN METODOLOGI

A. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik dilaksanakan dengan membentuk tim khusus yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. METODE, LOKASI, DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara online melalui aplikasi SapaAPIP dan bit.ly.com yang disebarakan kepada pengguna layanan untuk mencatat dan merekam jawaban dari responden. Proses pengumpulan data ini berlangsung kurang lebih selama dua bulan, yaitu berlangsung dari tanggal 7 Oktober 2023 hingga 25 November 2023.

Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup sembilan 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 Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik yaitu:

Tabel II. 1 Unsur Pertanyaan Kuesioner Survei

No	Unsur Pertanyaan dalam Kuesioner SKM	Keterangan
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

No	Unsur Pertanyaan dalam Kuesioner SKM	Keterangan
		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, 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 Prasana	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).

C. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Metode penentuan jumlah sampel diperoleh dengan *Probability Sampling*. Untuk itu, ditetapkan beberapa hal berikut ini:

- Populasi (N): jumlah pelanggan yang pernah berkoordinasi dengan Badan POM selama 3 bulan terakhir
- Unit Sampel: individu

Perhitungan *Probabilty Sampling* dengan rumus Krejcie-Morgan adalah sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 . (N + 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

dimana

S : jumlah sampel

λ^2 : lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan, ditetapkan 5%

N : jumlah populasi (1.103 orang)

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$

d : derajat penyimpangan (ditetapkan : 5%)

Dengan menetapkan $\lambda^2 = 0.05$ dan d sebesar 0.05, diperoleh $S = 550$ responden.

No	Populasi Database	Layanan	Target Jumlah Sampel
1	239	Izin Edar Obat Tradisional	148
2	161	Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan Kesehatan	114
3	653	Izin Edar Kosmetik	242
4	36	Persetujuan Iklan OT dan SK	33
5	14	Persetujuan Pelaksanaan Uji Klinik OTSKK	14
		TOTAL	550

D. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran tingkat kepuasan responden pada Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan skala Likert (1 – 6) untuk mengukur tanggapan responden, kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Konversi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel II. 2 Skala Konversi

Nilai Interval (Skala 6)	Nilai Interval (Skala 100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
5,299 – 6,000	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik
4,597 – 5,298	76,61 – 88,30	B	Baik
3,900 – 4,596	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,500 – 3,899	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Untuk mendapatkan nilai kepuasan dari data yang telah dikumpulkan, digunakan perhitungan *mean* atau nilai rata-rata dari data yang diperoleh. Perhitungan nilai rata-rata yang digunakan adalah rata-rata sederhana atau *mean score*.



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh adalah sejumlah 540 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel III. 1 Jumlah dan Profil Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	134	24,8%
		Perempuan	406	75,2%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	34	6,3%
		D1/D2/D3	47	8,7%
		S1	174	32,2%
		S2/Profesi/S3	285	52,8%
3	Pekerjaan	Pegawai BUMN/D	3	0,6%
		Pegawai swasta	429	79,4%
		Pelajar/Mahasiswa	23	4,3%
		Peneliti/Dosen	7	1,3%
		PNS/TNI/Polri	1	0,2%
		Wiraswasta	48	8,9%
		Lainnya	29	5,4%
4	Usia	≤ 25 tahun	66	12,2%
		26-30 tahun	145	26,9%
		31-35 tahun	116	21,5%
		36-40 tahun	78	14,4%
		≥ 40 tahun	135	25,0%

Komposisi responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari berbagai latar belakang. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yakni sebanyak 75,2% dari total responden. Sementara untuk tingkat pendidikan, mayoritas

berlatar belakang pendidikan S2/Profesi/S3 yakni sebesar 52,8% dan 32,2% berlatar pendidikan S1.

Terkait dengan latar belakang pekerjaan sebagian besar atau 89,4% dari total responden bekerja sebagai pegawai swasta, dan untuk usia dari responden berada dalam rentang usia yang bervariasi. Terdapat 26,9% berada dalam rentang usia 26 – 30 tahun, 25% dalam rentang usia ≥ 40 tahun, dan 21,5% berada dalam rentang usia 31 – 35 tahun.

B. JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN

Proporsi responden berdasarkan lima jenis layanan yang diterima oleh masyarakat, sebagian besar adalah pengguna layanan Izin Edar Kosmetika dengan persentase sebanyak 48,1%, diikuti dengan jumlah pengguna layanan Izin Edar Obat Tradisional sebesar 26,3%.

Tabel III. 2 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Persentase
Izin Edar Kosmetika	48,1% 
Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan	17,8% 
Izin Edar Obat Tradisional	26,3% 
Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan	5,6% 
Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik	2,2% 

C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN UNSUR)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap lima layanan dengan menilai pada setiap unsur-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel III. 3 Nilai IKM per Jenis Layanan

Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin Edar	84,29	84,49	82,09	89,81	86,22	86,86	90,19	85,26	85,19	86,04
Izin Edar Obat Kursi dan Suplemen Kesehatan	80,90	84,20	80,21	87,67	84,90	88,37	90,10	85,76	87,67	85,53
Izin Edar Obat Tradisional	79,81	82,16	73,90	87,32	82,98	85,21	90,26	82,98	83,80	83,16
Persetujuan pelaksanaan uji praklinik (PPUPK) dan uji klinik (PPUK) obat tradisional obat kuasi suplemen kesehatan dan kosmetik	93,06	95,83	92,59	94,44	90,28	95,83	97,22	93,06	93,06	93,93
Persetujuan iklan obat tradisional obat kuasi dan suplemen kesehatan	87,22	88,89	81,85	91,67	87,22	88,33	91,67	90,00	91,11	88,66

Terdapat sembilan unsur yang menjadi dasar penilaian pada setiap layanan. Secara umum, seluruh layanan mendapatkan nilai SKM yang berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Terkait dengan penilaian sembilan unsur pelayanan yang diterima oleh masyarakat, dilakukan perbandingan hasil nilai indeks pada tahun 2022 Semester 2 dan 2023 Semester 2. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai indeks pelayanan mengalami penurunan di semua unsur pelayanan. Penurunan ini berpengaruh pada hasil indeks SKM tahun 2023 Semester 2 yang mengalami penurunan sebesar 4,26 dibanding tahun 2022 Semester 2.

Tabel III. 4 Nilai IKM Unsur

Unsur Pelayanan		Semester 1 2022	Semester 2 2022	Semester 1 2023	Semester 2 2023	Naik/Turun
U1	Persyaratan	84,86	87,58	86,55	82,87	↓ 4,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,5	88,34	87,7	84,32	↓ 3,79
U3	Waktu Penyelesaian	83,2	87,74	85,52	79,83	↓ 7,6
U4	Biaya/Tarif	90,45	91,63	91,21	88,98	↓ 2,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,63	89,46	87,86	85,28	↓ 3,89
U6	Kompetensi Pelaksana	88,07	91,11	90,58	86,98	↓ 3,98
U7	Perilaku Pelaksana	90,45	93,15	93,24	90,43	↓ 2,73
U8	Penanganan Pengaduan	86,79	89,62	89,17	85,19	↓ 4,19
U9	Sarana dan Prasarana	85,72	89,38	89,17	85,77	↓ 3,75
Total nilai rata-rata unsur		86,96	89,78	89,02	85,52	↓ 4,26

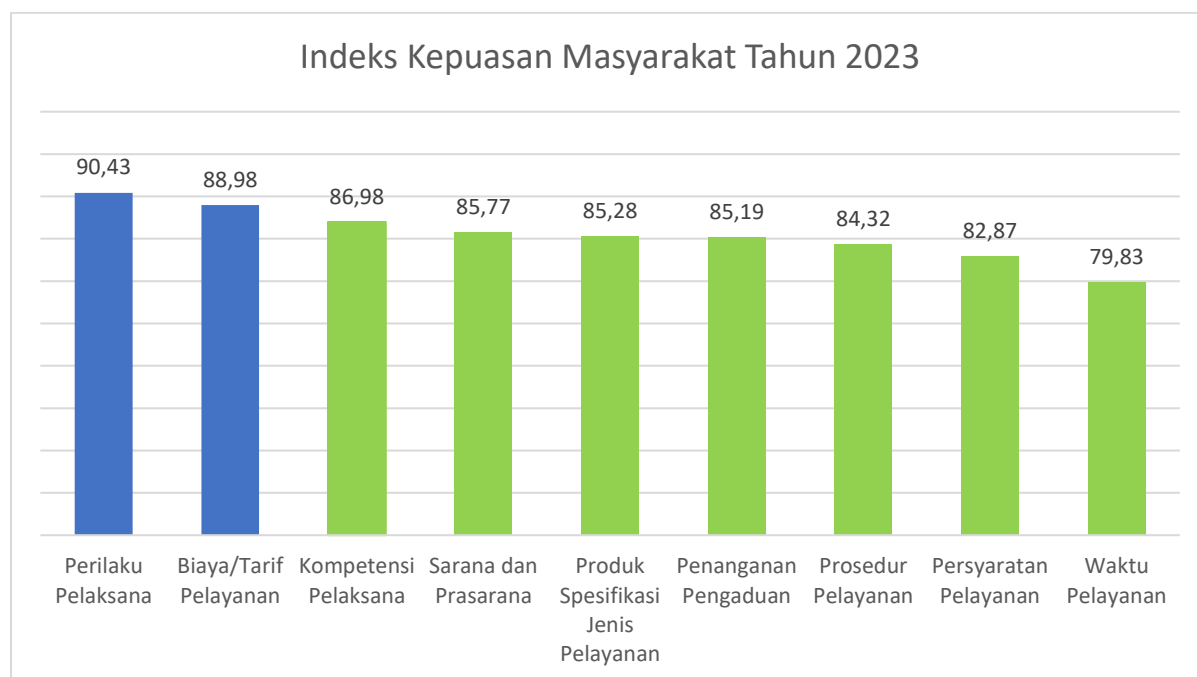
D. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SECARA UMUM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan dari Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik pada tahun 2023 sebesar 85,52.

Total nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat adalah 85,52 (skala 100), berada pada level kategori BAIK. Unsur yang mendapatkan nilai indeks tertinggi adalah unsur Perilaku Petugas sebesar 90,43, diikuti dengan unsur Biaya dengan nilai sebesar 88,98. Kedua unsur tersebut memiliki nilai indeks tertinggi untuk kategori *Sangat Baik*.

Sementara tujuh unsur lainnya berada pada level kategori *Baik* dengan rincian unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai indeks sebesar 86,98, Sarana dan Prasarana sebesar 85,77, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 85,28, Penanganan Pengaduan sebesar 85,19, unsur Prosedur Pelayanan sebesar 84,32, unsur Persyaratan sebesar 82,87, dan Unsur Waktu Pelayanan sebesar 79,83.

Gambar III. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



Keterangan:

	Mutu Pelayanan A (Sangat Baik: 88,31 – 100,00)
	Mutu Pelayanan B (Baik: 76,61 – 88,30)
	Mutu Pelayanan C (Kurang Baik: 65,00 – 76,60)
	Mutu Pelayanan D (Tidak Baik: 25,00 – 54,99)

E. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN

Terdapat lima layanan yang dievaluasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat, yakni Layanan Izin Edar Kosmetika, Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, Izin Edar Obat Tradisional, Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Makanan, serta Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik (PPUPK) dan Uji Klinik (PPUK) Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik.

Dua dari lima layanan mendapatkan nilai SKM kategori Sangat Baik, dimana layanan Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Makanan mendapatkan nilai 88,66 dan layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik (PPUPK) dan Uji Klinik (PPUK) Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mendapatkan nilai sebesar 93,93.

Sementara itu, untuk tiga layanan lainnya berada pada level Baik dengan rincian layanan Izin Edar Kosmetika mendapatkan nilai indeks SKM sebesar 86,04, layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan sebesar 85,53, dan layanan Izin Edar Obat Tradisional sebesar 83,16.

Tabel III. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Masing-Masing Layanan yang Diterima

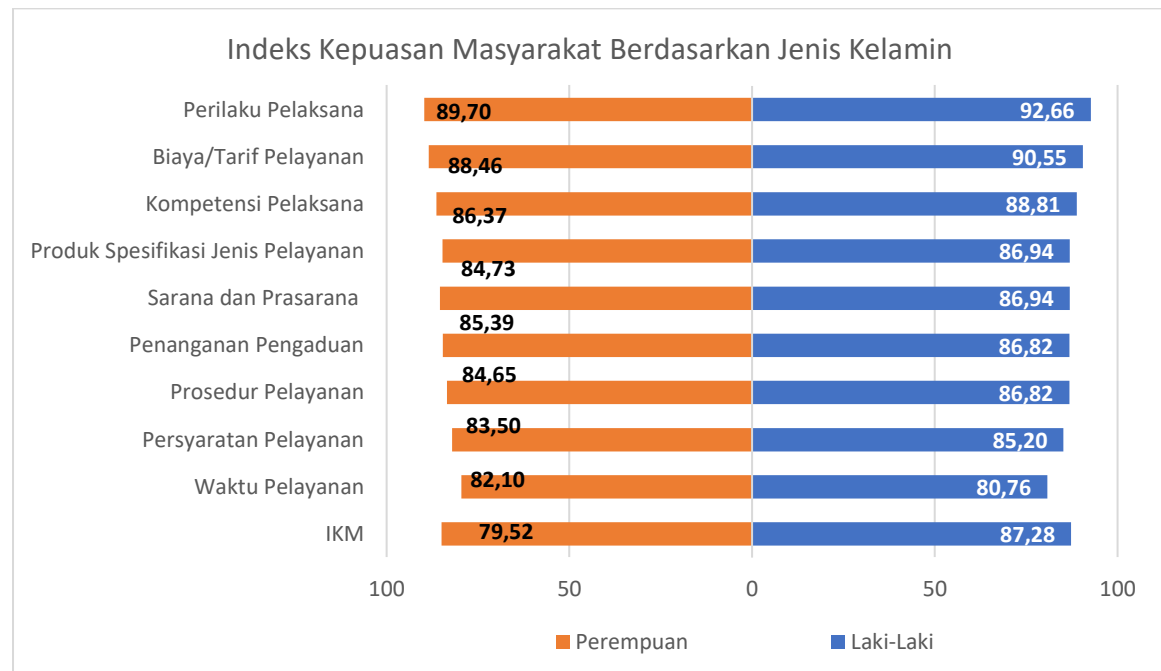
Unsur Layanan	Izin Edar Kosmetika	Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan	Izin Edar Obat Tradisional	Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan	Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Persyaratan Pelayanan	84,29	80,90	79,81	87,22	93,06
Prosedur Pelayanan	84,49	84,20	82,16	88,89	95,83
Waktu Pelayanan	82,09	80,21	73,90	81,85	92,59
Biaya/Tarif Pelayanan	89,81	87,67	87,32	91,67	94,44
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,22	84,90	82,98	87,22	90,28
Kompetensi Pelaksana	86,86	88,37	85,21	88,33	95,83
Perilaku Pelaksana	90,19	90,10	90,26	91,67	97,22
Penanganan Pengaduan	85,26	85,76	82,98	90,00	93,06
Sarana dan Prasarana	85,19	87,67	83,80	91,11	93,06
IKM	86,04	85,53	83,16	88,66	93,93

Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat telah menilai dua dari lima layanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI) sudah berada pada level sangat baik dan memuaskan. Di sisi lain, meskipun tiga layanan berada di level kategori Baik, yakni layanan Izin Edar Kosmetika, Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan, serta Izin Edar Obat Tradisional, diperlukan peningkatan agar mendapatkan nilai kepuasan di level tertinggi.

F. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN DEMOGRAFI

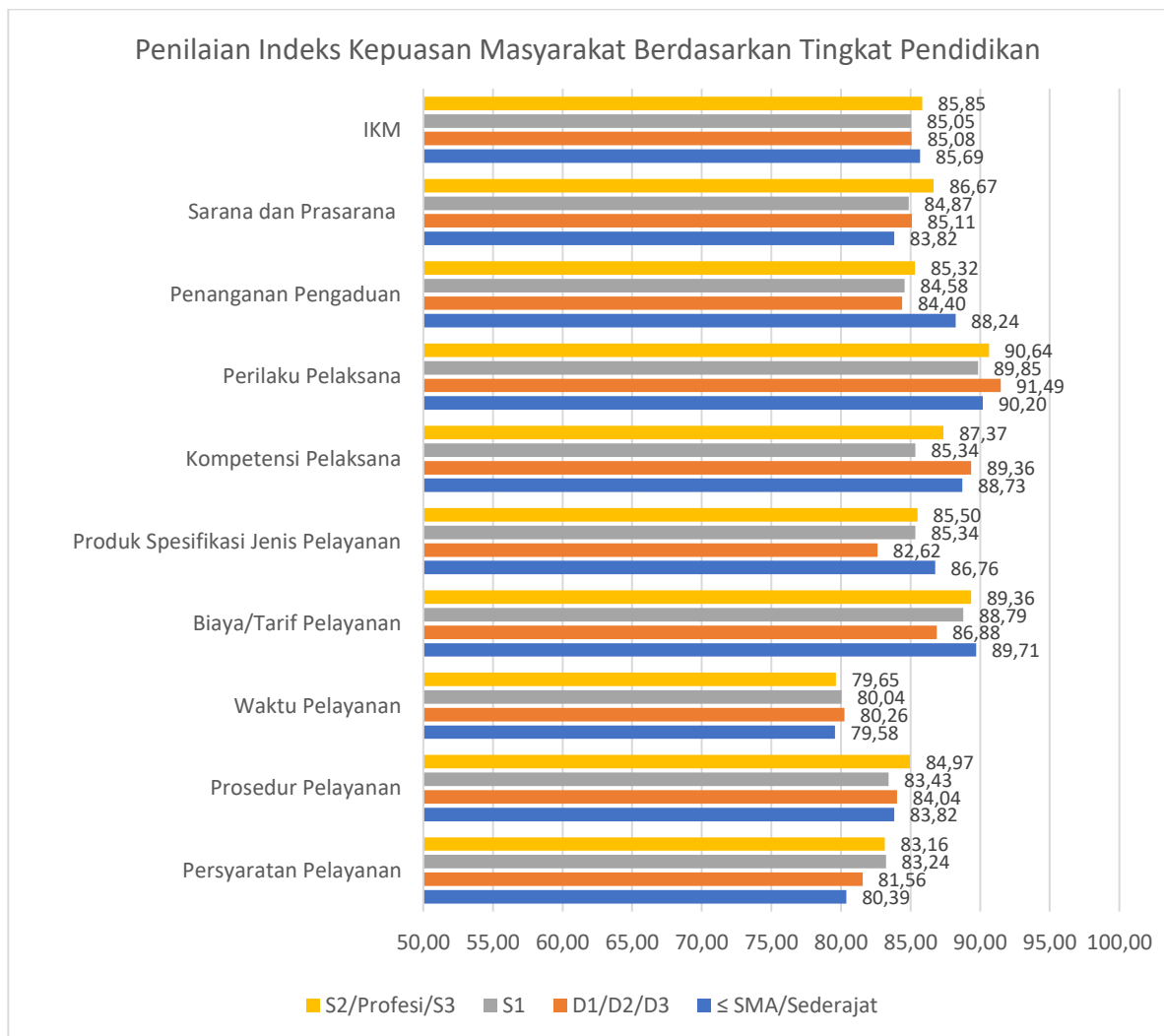
Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin responden survei, tingkat kepuasan atas unsur yang diberikan menunjukkan bahwa responden laki-laki cenderung memberikan penilaian lebih baik dibandingkan dengan responden perempuan. Meskipun demikian, baik laki-laki dan perempuan secara umum telah memberikan nilai baik dan sangat baik ada setiap unsur.

Gambar III. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin



Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap lima layanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Badan Pengawas Obat dan Makanan juga melibatkan masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan bagaimana penilaian masyarakat terhadap setiap unsur layanan berdasarkan tingkat pendidikan responden.

Gambar III. 3 Penilaian Kepuasan Layanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan grafik di atas, secara umum tidak ada perbedaan yang signifikan terkait penilaian pelayanan yang dilakukan oleh responden dengan tingkat pendidikan S2/profesi/S3, S1, D1/D2/D3, atau SMA/Sederajat. Namun, responden dengan latar belakang pendidikan S2/Profesi/S3 cenderung memberikan penilaian secara keseluruhan terhadap semua unsur lebih tinggi dibandingkan responden dengan latar belakang pendidikan lainnya. Responden dengan latar belakang pendidikan SMA dalam beberapa

unsur juga memberikan penilaian lebih tinggi dibandingkan dengan responden dengan latar belakang pendidikan D1/D2/D3 dan S1. Hal ini mengindikasikan bahwa BPOM khususnya Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, perlu memberikan informasi mengenai penyediaan layanan, akses, dan *output* yang diberikan dari layanan tersebut sehingga pengetahuan kelima layanan akan didapat secara maksimal.

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut responden dengan latar belakang pekerjaan, diperoleh hasil bahwa nilai tertinggi indeks diberikan oleh responden yang bekerja sebagai Peneliti/Dosen sebesar 91,18 dan responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 90,74. Namun, mengingat sebaran jumlah responden yang tidak sama pada setiap pekerjaan maka hasil indeks tidak bisa merepresentasikan secara general. Jenis pekerjaan dengan jumlah responden terbanyak pada survei ini adalah pegawai swasta sebanyak 79,4% dari total keseluruhan dan responden dengan jenis pekerjaan tersebut memberikan penilaian sebesar 85,36 atau dalam level Baik.

Tabel III. 6 Indeks Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan

Unsur Layanan	Wiraswasta	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Peneliti/Dosen	PNS/TNI/Polri	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
Persyaratan Pelayanan	82,64	88,89	82,79	88,10	100,00	80,43	83,91
Prosedur Pelayanan	83,33	94,44	84,38	83,33	100,00	82,61	85,06
Waktu Pelayanan	80,21	90,74	79,66	84,92	83,33	76,81	81,61
Biaya/Tarif Pelayanan	90,28	83,33	89,01	97,62	83,33	84,78	88,51
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,85	83,33	84,89	90,48	83,33	84,06	86,78
Kompetensi Pelaksana	86,81	94,44	87,06	95,24	100,00	83,33	85,63
Perilaku Pelaksana	92,01	94,44	90,25	100,00	100,00	85,51	91,38
Penanganan Pengaduan	88,19	88,89	84,65	90,48	83,33	85,51	86,21

Unsur Layanan	Wiraswasta	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Peneliti/Dosen	PNS/TNI/Polri	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
Sarana dan Prasarana	87,15	94,44	85,55	90,48	83,33	85,51	85,06
IKM	86,50	90,33	85,36	91,18	90,74	83,17	86,02

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan sebaran usia responden diperoleh hasil tertinggi berasal dari responden dengan rentang usia 36 – 40 tahun yakni sebesar 87,76 atau kategori Sangat Baik. Sementara itu, responden dengan rentang usia ≥ 40 tahun memberikan penilaian sebesar 87,06 atau kategori Baik dan diikuti dengan kategori usia lainnya yang juga memberikan penilaian kategori Baik pada setiap Unsur pelayanan.

Tabel III. 7 Indeks Kepuasan Berdasarkan Usia

Unsur Layanan	≤ 25 tahun	26 – 30 tahun	31 – 35 tahun	36 – 40 tahun	≥ 40 tahun
Persyaratan Pelayanan	80,30	82,76	82,04	84,62	83,95
Prosedur Pelayanan	82,83	83,56	84,48	86,75	84,32
Waktu Pelayanan	77,02	79,50	77,54	83,19	81,56
Biaya/Tarif Pelayanan	85,10	88,28	88,36	91,45	90,74
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,59	83,91	85,49	86,54	86,67
Kompetensi Pelaksana	85,35	85,06	87,07	89,10	88,52
Perilaku Pelaksana	88,89	88,16	88,79	93,80	93,09
Penanganan Pengaduan	84,34	84,02	83,76	86,97	87,04
Sarana dan Prasarana	81,57	84,37	86,64	87,39	87,65
IKM	83,22	84,40	84,91	87,76	87,06



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023

BAB IV
ANALISIS LANJUTAN

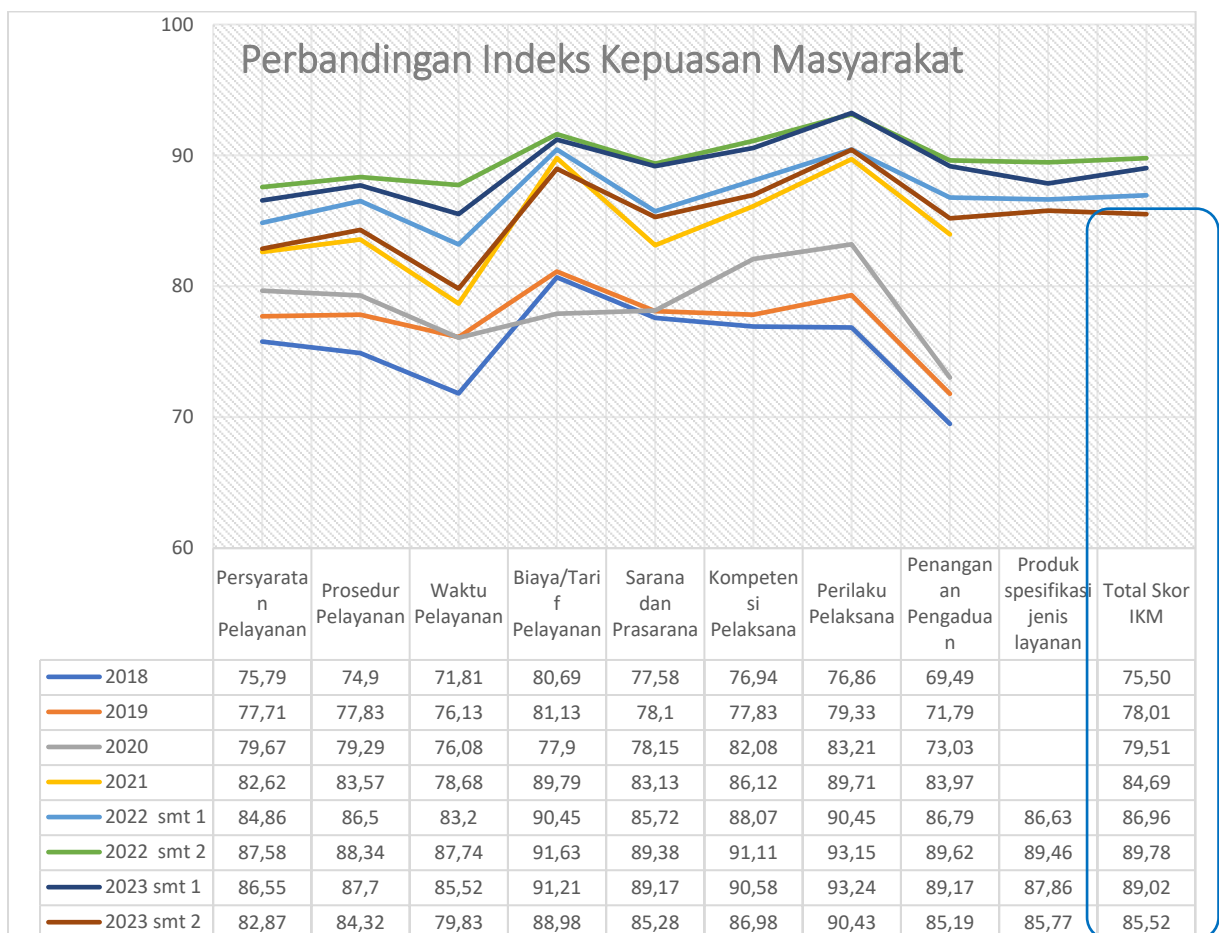
BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. TREN NILAI IKM

Pada grafik di bawah ini disajikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2018 hingga tahun 2023. Pada tahun 2018 – 2022 terjadi kenaikan pada nilai IKM secara konsisten.

Sementara itu, nilai total IKM pada tahun 2023 mengalami penurunan dibanding tahun 2022 yakni dari 89,78 menjadi 85,52. Penurunan ini hampir terjadi pada sembilan Unsur pelayanan di tahun 2023. Penurunan paling signifikan adalah Unsur waktu pelayanan dari 87,74 di tahun 2022 menjadi 79,83 di tahun 2023. Dibandingkan dengan IKM pada tahun 2023 semester satu, nilai IKM tahun 2023 di semester dua juga mengalami penurunan dari 89,02 menjadi 85,52

Gambar IV. 1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat



Tabel IV. 1 Indeks Kepuasan Berdasarkan Layanan

Unsur Layanan	Izin Edar Kosmetika	Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan	Izin Edar Obat Tradisional	Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan	Persetujuan Pelaksanaan Uji Pratinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik
Persyaratan Pelayanan	84,29	80,90	79,81	87,22	93,06
Prosedur Pelayanan	84,49	84,20	82,16	88,89	95,83
Waktu Pelayanan	82,09	80,21	73,90	81,85	92,59
Biaya/Tarif Pelayanan	89,81	87,67	87,32	91,67	94,44
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,22	84,90	82,98	87,22	90,28
Kompetensi Pelaksana	86,86	88,37	85,21	88,33	95,83
Perilaku Pelaksana	90,19	90,10	90,26	91,67	97,22
Penanganan Pengaduan	85,26	85,76	82,98	90,00	93,06
Sarana dan Prasarana	85,19	87,67	83,80	91,11	93,06
IKM	86,04	85,53	83,16	88,66	93,93

Tabel di atas merupakan rincian nilai IKM Per Jenis Layanan serta masing-masing unsur untuk kelima jenis layanan yang diberikan.

Dari lima layanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Pratinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan skor IKM sebesar 93,93 diikuti dengan layanan Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan dengan IKM sebesar 88,66; selanjutnya

adalah layanan Izin Edar Kosmetika dengan IKM sebesar 86,04; layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan dengan IKM sebesar 85,53 dan layanan Izin Edar Obat Tradisional dengan IKM sebesar 83,16.

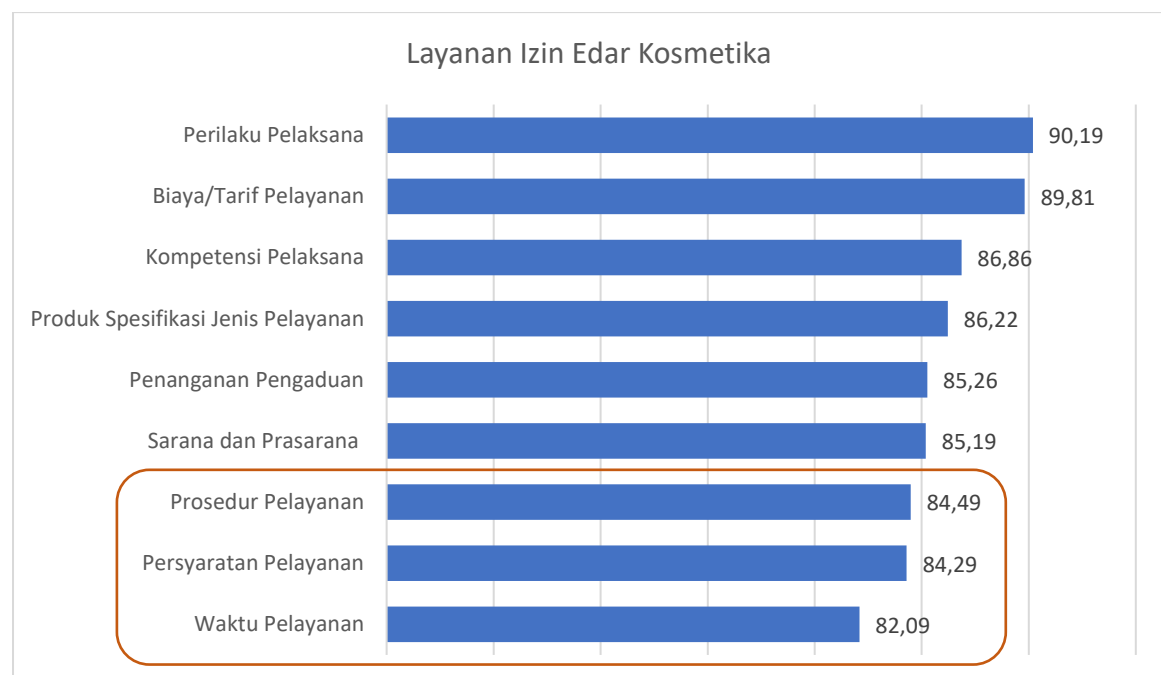
B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER LAYANAN

Grafik berikut merupakan unsur-unsur pada setiap layanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik. Terdapat tiga dari sembilan unsur terendah yang akan dilakukan analisis pada setiap layanannya.

Pada layanan Izin Edar Kosmetika, tiga unsur yakni Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan menjadi unsur terendah dari sembilan unsur lainnya dengan rincian sebagai berikut:

1. Izin Edar Kosmetika (IKM = 86,04)
 - a) Terendah 1 : Waktu Pelayanan (IKM 82,09)
 - b) Terendah 2 : Persyaratan Pelayanan (IKM 84,29)
 - c) Terendah 3 : Prosedur Pelayanan (IKM 84,49)

Gambar IV. 2 IKM Layanan Izin Edar Kosmetika

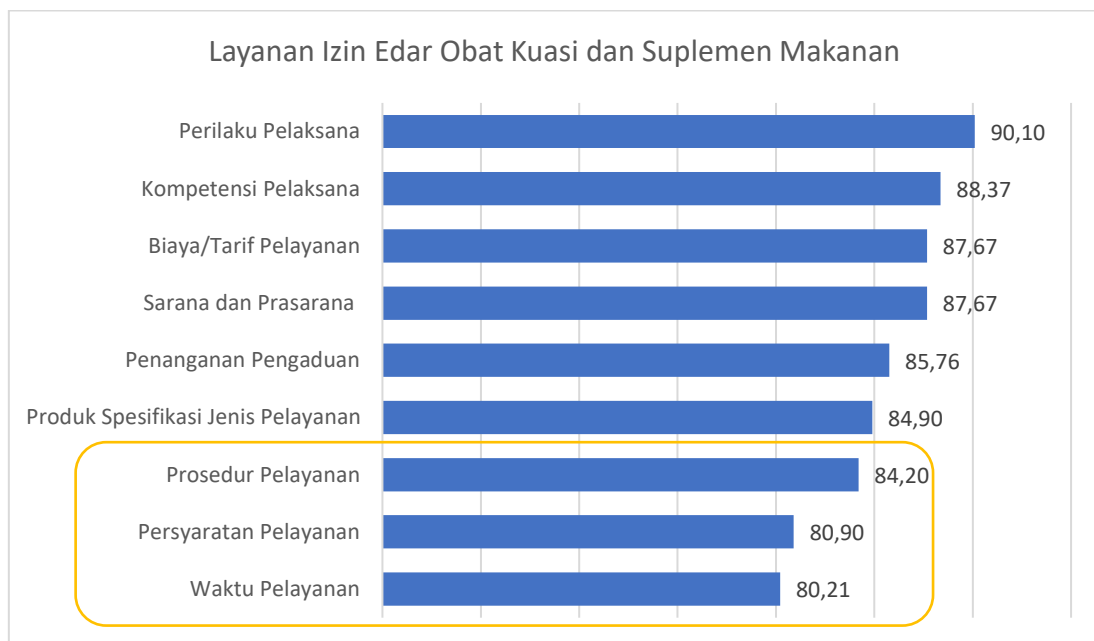


Pada layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan, tiga unsur yakni Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan menjadi unsur terendah dari sembilan Unsur lainnya dengan rincian sebagai berikut:

2. Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan (IKM = 85,77)

- a) Terendah 1 : Waktu Pelayanan (IKM 80,21)
- b) Terendah 2 : Persyaratan Pelayanan (IKM 80,90)
- c) Terendah 3 : Prosedur Pelayanan (IKM 84,20)

Gambar IV. 3 IKM Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Makanan

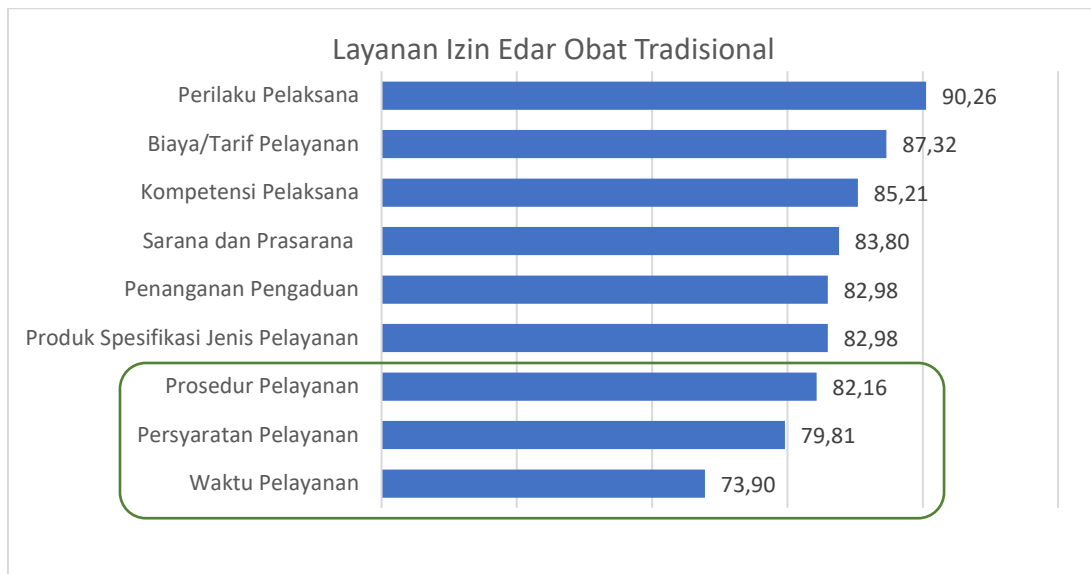


Pada layanan Izin Edar Obat Tradisional, tiga unsur yakni Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan menjadi Unsur terendah dari sembilan unsur lainnya dengan rincian sebagai berikut:

3. Izin Edar Obat Tradisional (IKM = 83,16)

- a) Terendah 1 : Waktu Pelayanan (IKM 73,90)
- b) Terendah 2 : Persyaratan Pelayanan (IKM 79,81)
- c) Terendah 3 : Prosedur Pelayanan (IKM 82,16)

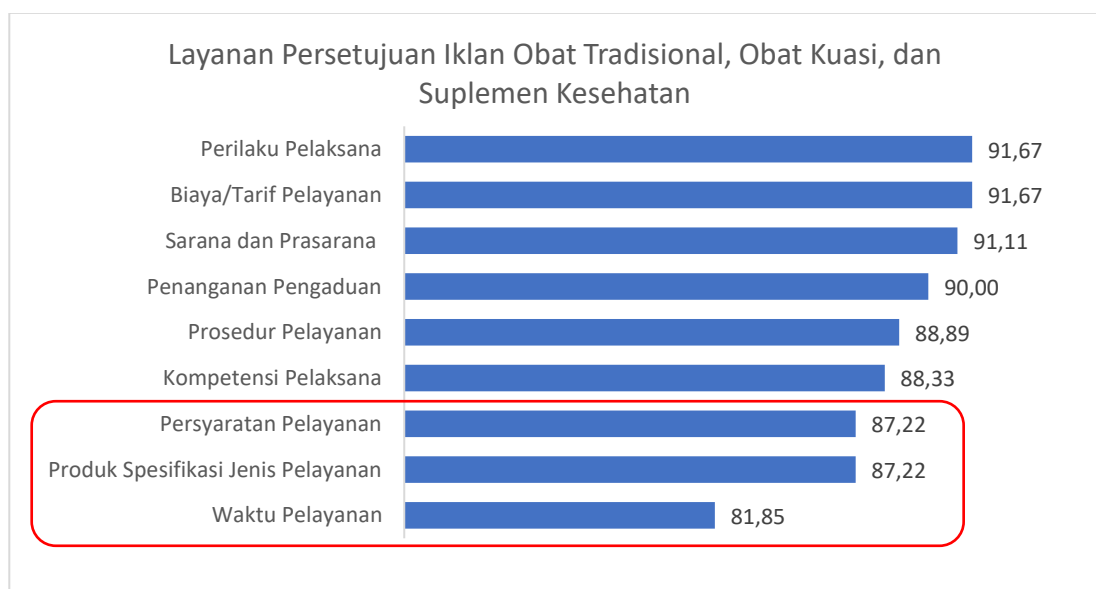
Gambar IV. 4 IKM Layanan Izin Edar Obat Tradisional



Pada layanan Persetujuan Iklan, unsur pelayanan yakni Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan menjadi unsur terendah dari sembilan Unsur lainnya dengan rincian sebagai berikut:

4. Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, & Suplemen Makanan (IKM = 88,66)
 - a) Terendah 1 : Waktu Pelayanan (IKM 81,85)
 - b) Terendah 2 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (IKM 87,22)
 - c) Terendah 3 : Persyaratan Pelayanan (IKM 87,22)

Gambar IV. 5 IKM Layanan Persetujuan Iklan Obat Tradisional, Obat Kuasi, dan Suplemen Kesehatan

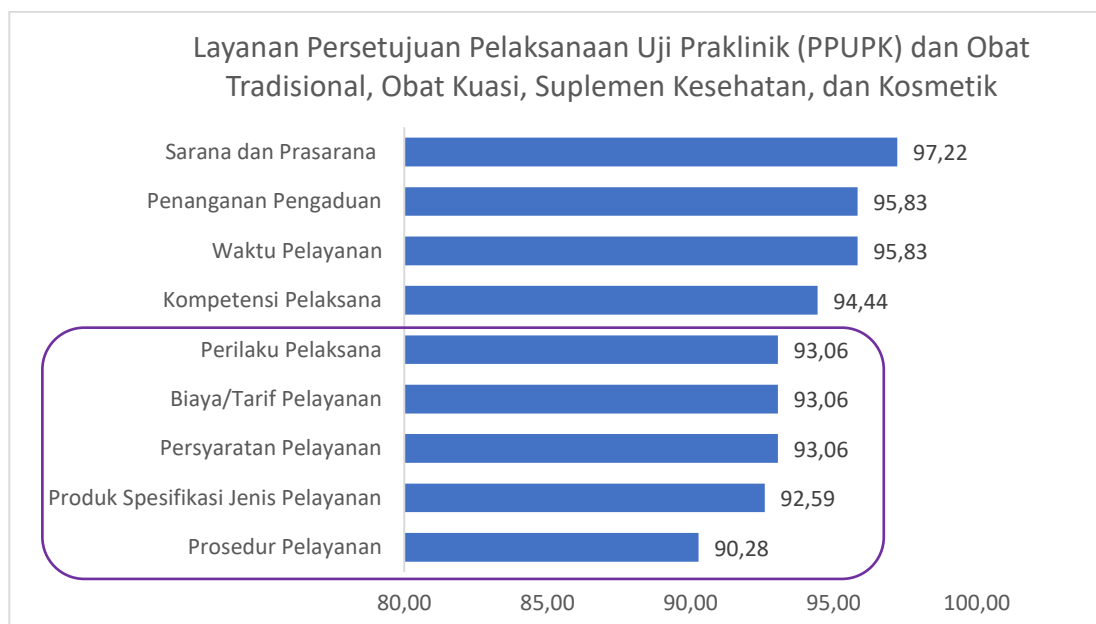


Pada layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Praktlinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik, seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Sangat Baik.

Terkait dengan unsur dengan skor IKM terendah, maka unsur tersebut adalah Prosedur Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan tiga jenis layanan yang memiliki skor sama dengan rincian sebagai berikut:

5. Persetujuan Pelaksanaan Uji Praktlinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (IKM = 93,93)
 - a) Terendah 1 : Prosedur Pelayanan (IKM 90,28)
 - b) Terendah 2 : Produk Spesifikasi Jenis Layanan (IKM 92,59)
 - c) Terendah 3 : Persyaratan Pelayanan, Biaya/Tarif Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana (IKM 93,06)

Gambar IV. 6 IKM Layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Praktlinik (PPUPK) dan Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik



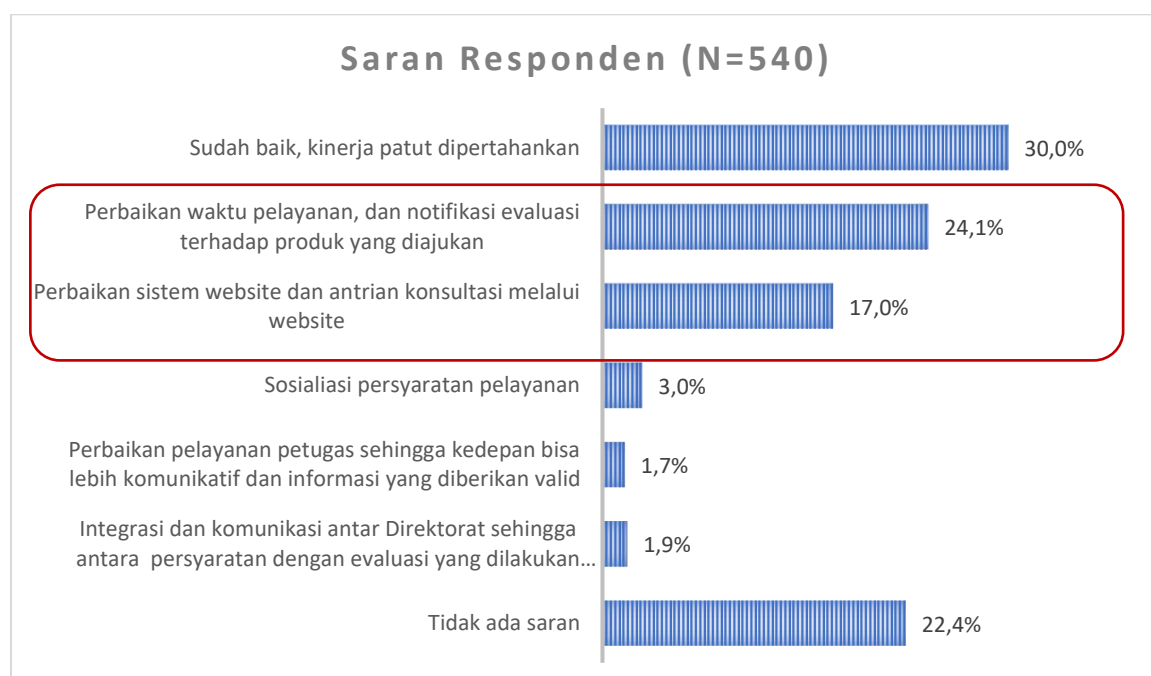
Secara umum, dari kelima layanan tersebut terdapat tiga pelayanan yang paling sering mendapatkan penilaian terendah, yakni unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan. Hal ini berarti perlu dilakukan fokus perbaikan pada tiga pelayanan tersebut untuk menyusul nilai indeks pelayanan lainnya.

C. SARAN DAN KELUHAN PENGGUNA LAYANAN

Secara umum, mayoritas responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima. Dalam proses survei, masyarakat diberikan ruang untuk memberikan saran terkait dengan pelayanan dan sebanyak 24% dari total responden memberikan saran perbaikan terkait waktu pelayanan, dan notifikasi evaluasi. Sementara 17% menyarankan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem *website*, metode antrian, dan penambahan kuota peserta layanan konsultasi.

Terkait dengan persyaratan pelayanan, sebanyak 3,0% dari responden menyarankan agar dapat diadakan sosialisasi mengenai persyaratan pada setiap pelayanan. Sebanyak 1,7% menyarankan untuk meningkatkan kapastitas pelayanan dari petugas, dan 1,9% menyarankan adanya integrasi dan komunikasi antar direktorat sehingga kepentingan pengguna bisa termudahkan.

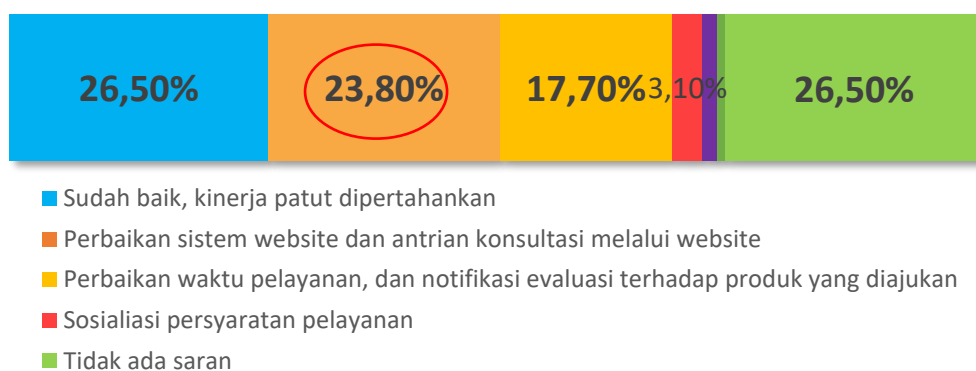
Gambar IV. 7 Saran Responden



Secara keseluruhan pengguna menganggap kelima layanan yang diterima telah baik. Namun, masih ada beberapa unsur yang butuh perbaikan. Pada layanan Izin Edar Kosmetika, sebanyak 17,7% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada waktu pelayanan. Mereka menganggap jangka waktu pengajuan dan evaluasi produk terlalu lama. Sebanyak 23,8% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada sistem website dan antrian konsultasi.

Gambar IV. 8 Saran Responden Layanan Izin Edar Kosmetika

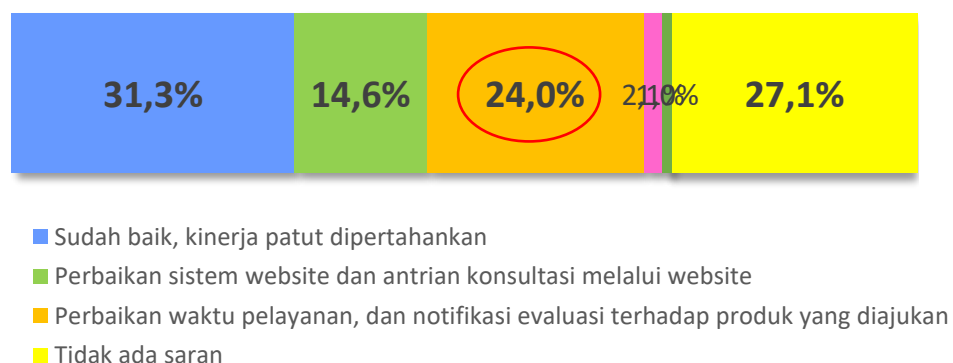
Saran Layanan Izin Edar Kosmetika (n=260)



Pada layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan, sebanyak 24% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada waktu pelayanan. Mereka menganggap jangka waktu evaluasi produk terlalu lama. Sebanyak 14,6% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada sistem website dan antrian konsultasi.

Gambar IV. 9 Saran Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan

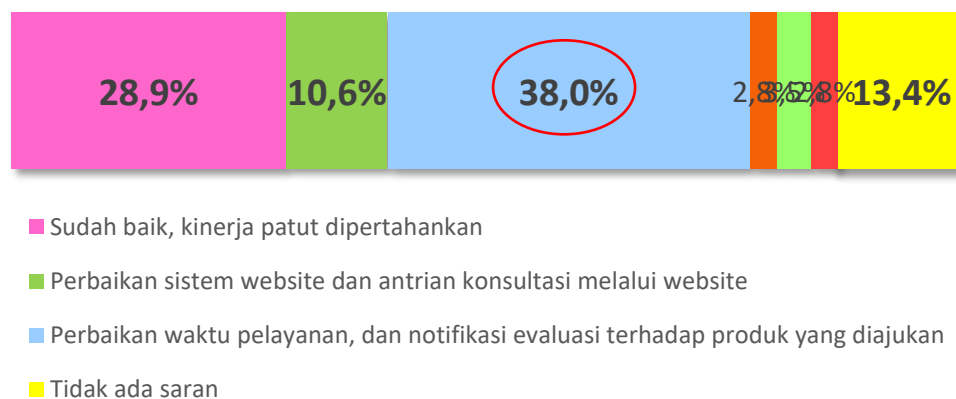
Saran Layanan Izin Edar Obat Kuasi dan Suplemen Kesehatan (n= 96)



Pada layanan Izin Edar Obat Tradisional, sebanyak 38% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada waktu pelayanan. Mereka menganggap jangka waktu evaluasi produk terlalu lama, dan sebanyak 10,6% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada sistem website dan antrian konsultasi.

Gambar IV. 10 Saran Layanan Izin Edar Obat Tradisional

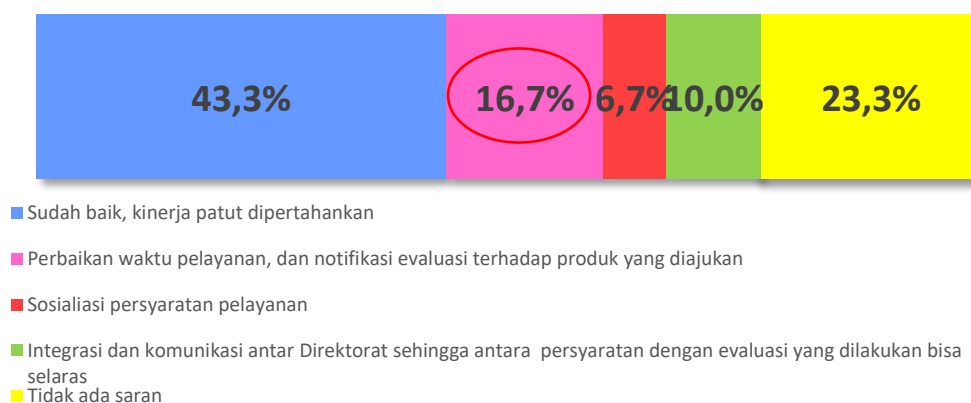
Saran Layanan Izin Edar Obat Tradisional (n= 142)



Pada layanan Persetujuan Iklan, terdapat sebanyak 16,7% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada waktu pelayanan. Mereka menganggap jangka waktu evaluasi produk terlalu lama, 10% responden menyarankan untuk adanya integrasi dan komunikasi antar direktorat sehingga antara persyaratan dengan evaluasi bisa selaras, dan sebanyak 6,7% responden menyarankan untuk rutin melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan

Gambar IV. 11 Saran Layanan Persetujuan Iklan

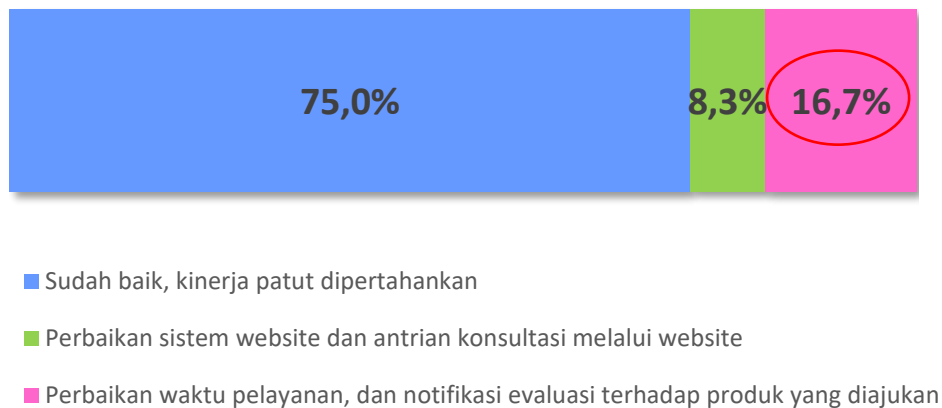
Saran Layanan Persetujuan Iklan (n= 30)



Pada layanan Persetujuan Uji Praklinik dan Uji Klinik, terdapat sebanyak 16,7% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada waktu pelayanan. Mereka menganggap jangka waktu evaluasi produk terlalu lama. Sebanyak 8,3% responden menyarankan untuk melakukan perbaikan pada sistem website dan antrian konsultasi.

Gambar IV. 12 Saran Layanan Persetujuan Uji Praklinik dan Uji Klinik

Saran Layanan Persetujuan Pelaksanaan Uji Praklinik, dan Uji Klinik Obat Tradisional, Obat Kuasi, Suplemen Kesehatan, dan Kosmetik (n= 12*)





Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, terdapat beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik Tahun 2023 sebesar 85,52 dan termasuk dalam kategori B yakni *Baik*. Jika dibandingkan dengan hasil survei di tahun sebelumnya, hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 4,26.
2. Unsur dengan tingkat kepuasan terbaik adalah **Perilaku Petugas/Pelaksana**, yaitu sebesar 90,43. Dan unsur dengan kepuasan terendah adalah **Waktu Penyelesaian** yaitu sebesar **79,83**.
3. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, terdapat dua unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori *Sangat Baik*, dan tujuh unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori *Baik*.
4. Dari 5 layanan Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik, layanan persetujuan pelaksanaan uji praklinik dan uji klinik obat tradisional, obat kuasi, suplemen kesehatan dan kosmetik memiliki nilai kepuasan tertinggi yaitu 93,93. Sedangkan layanan yang memiliki nilai kepuasan terendah yaitu layanan izin edar obat tradisional dengan nilai kepuasan 83,16.
5. Secara umum, mayoritas responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima atau 52,4% responden mengatakan tidak ada saran/ sudah baik. Sebanyak 24% dari total responden memberikan saran perbaikan terkait waktu pelayanan, dan notifikasi evaluasi. Sementara 17% menyarankan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem *website*, metode antrian, dan penambahan kuota peserta layanan konsultasi.

B. REKOMENDASI

Secara keseluruhan tidak ada aspek yang berada pada kategori *Kurang Baik* ataupun kategori *Tidak Baik*, sehingga rekomendasi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan tujuh Unsur kategori *Baik* agar meningkat menjadi *Sangat Baik*. Sementara itu, berdasarkan pada hasil indeks masing-masing unsur maka unsur **Persyaratan** dan **Waktu Penyelesaian** adalah dua unsur yang harus menjadi fokus utama perbaikan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan sebagai langkah dalam memperbaiki kedua unsur serta tindak lanjut atas saran yang diberikan oleh pengguna terangkum dalam tabel berikut:

Tabel V. 1 Rekomendasi Berdasarkan Unsur Perbaikan

No	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut
1.	Persyaratan	• Menyediakan dan mensosialisasikan panduan persyaratan layanan yang jelas dan mudah diakses melalui situs web resmi. Pembaruan informasi perlu dilakukan secara berkala agar masyarakat tidak ketinggalan informasi terkini. • Mempublikasikan panduan online dan panduan video yang dapat membantu pengguna layanan memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika mengakses setiap layanan.
2.	Waktu Penyelesaian	• Monitoring dan evaluasi terkait Service Level Agreement (SLA) dari masing-masing layanan agar performa dari tiap layanan dapat terkontrol dengan baik. • Memperbarui sistem antrian untuk memastikan efisiensi dalam pemberian waktu layanan. Hal ini dapat mencakup penjadwalan yang lebih baik, pemantauan real-time, dan penyesuaian cepat terhadap lonjakan permintaan.

No	Prioritas Unsur	Tindak Lanjut
		• Merancang platform konsultasi virtual yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan chatbot atau asisten virtual untuk pertanyaan umum atau informasi awal. Pembuatan platform konsultasi virtual ini agar mampu memberikan panduan lebih lanjut sebelum konsultasi dengan petugas. • Memperkuat infrastruktur IT untuk mengatasi masalah web down serta memberikan pemberitahuan awal kepada masyarakat mengenai ketersediaan kuota layanan konsultasi melalui situs web atau pesan singkat melalui aplikasi seluler. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk merencanakan pengajuan dengan lebih baik. • Menyediakan kanal umpan balik reguler untuk mendorong masyarakat memberikan umpan balik guna memantau dan mengevaluasi perbaikan yang telah diimplementasikan. • Peningkatan ketersediaan petugas informasi dengan menambah jumlah personel yang siap membantu masyarakat dalam memahami dan memenuhi persyaratan pelayanan, baik bimbingan secara langsung atau melalui saluran komunikasi online.

Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetik pada kedua unsur tersebut. Langkah-langkah tersebut juga sebaiknya dilakukan secara terus-menerus dengan mempertimbangkan umpan balik dari masyarakat untuk memastikan kesinambungan peningkatan pelayanan.

LAMPIRAN

Tabel Lampiran 1 Profil Responden dan Penilaian IKM

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
1	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	4	5	4	5	75,93
2	OT	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
3	OT	36-40	Lk	S1	Wiraswasta	5	5	5	6	6	5	6	6	6	92,59
4	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	6	85,19
5	OT	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
6	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	5	5	4	5	4	5	5	4	72,84
7	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	6	5	5	5	5	5	82,10
8	OT	> 40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	6	5	5	87,04
9	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	1	6	5	6	6	5	5	81,48
10	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	6	6	5	6	6	4	84,57
11	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	5	5	4	4	74,69
12	OT	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	4	5	3	5	5	5	6	5	5	80,25
13	OT	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	6	5	6	84,57
14	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	6	5	5	5	6	85,80
15	OT	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	3	5	5	4	5	4	5	72,22
16	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	6	5	5	4	80,86
17	OT	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	5	96,30
18	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	5	5	5	6	5	5	82,72
19	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	6	4	3	5	4	4	72,84
20	OT	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	6	5	5	80,25
21	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	4	6	80,25
22	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	6	6	93,83
23	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	2	6	4	5	5	5	5	79,01
24	OT	>40	Lk	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	6	6	5	5	5	6	6	5	5	90,74
25	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	81,48
26	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
27	OT	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	5	5	5	75,93
28	OT	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	3	5	5	5	5	5	5	80,86
29	OT	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	4	6	5	6	6	5	6	88,89
30	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
31	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	3	5	5	4	5	5	5	5	74,69
32	OT	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	4	4	5	4	5	5	4	5	75,93
33	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	6	6	6	6	4	6	88,89
34	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
35	OT	≤25	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	6	6	5	4	76,54
36	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
37	OT	31-35	Pr	S1	Pelajar /mahasiswa	4	4	5	6	5	5	6	5	6	84,57
38	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	4	5	5	6	5	5	6	5	5	83,95
39	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
40	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	5	6	96,30
41	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
42	OT	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	4	5	4	5	5	4	74,07
43	OT	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	4	5	4	5	79,01
44	OT	>40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	4	4	2	6	6	5	5	6	5	80,86
45	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	3	5	3	5	5	5	4	72,84
46	OT	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	4	4	4	4	4	72,22
47	OT	31-35	Pr	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
48	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	6	6	95,06
49	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	5	5	6	5	5	5	82,10
50	OT	36-40	Lk	D1/D2/D3	Wiraswasta	4	4	4	6	6	6	6	6	5	87,04
51	OT	26-30	Lk	S1	Lainnya	4	4	2	5	4	5	5	5	5	74,07
52	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	4	5	6	4	4	79,63
53	OT	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
54	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	5	5	5	5	5	5	85,19
55	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	4	5	5	6	4	6	5	4	80,25
56	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	5	5	5	79,01
57	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	6	5	6	6	4	5	82,72
58	OT	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	6	4	6	3	4	5	3	5	72,84
59	OT	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	4	4	3	5	4	4	5	4	5	70,99
60	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	85,19
61	OT	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	3	4	4	5	5	5	5	4	4	71,60
62	OT	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
63	OT	≤25	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80,25
64	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	4	4	77,78
65	OT	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	3	4	4	5	5	5	4	74,07
66	OT	≤25	Pr	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	5	4	4	68,52
67	OT	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	5	5	4	5	77,16
68	OT	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	5	5	6	5	5	6	4	4	80,86
69	OT	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
70	OT	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
71	OT	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
72	OT	36-40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	3	5	4	6	4	5	6	4	4	75,93
73	OT	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	4	4	4	73,46
74	OT	31-35	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	5	4	74,69
75	OT	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	6	6	6	74,07
76	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	96,91
77	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	4	4	6	5	5	4	4	4	77,78
78	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	5	4	2	6	5	4	5	5	5	75,93
79	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	5	5	5	5	5	5	5	5	6	85,19
80	OT	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	6	4	4	75,31
81	OT	>40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	74,07
82	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	6	5	4	5	4	4	72,84
83	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	4	4	5	6	5	5	5	4	4	75,31
84	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	74,07
85	OT	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	5	4	4	71,60
86	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
87	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	4	4	6	4	5	5	5	5	79,01
88	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,10
89	OT	>40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	4	5	4	4	72,22
90	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	4	6	5	5	6	5	4	84,57
91	OT	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	6	5	6	6	6	6	6	6	96,30
92	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	4	4	5	5	4	73,46
93	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	4	5	4	5	6	4	4	74,07
94	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	6	5	5	5	4	5	80,86
95	OT	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
96	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	2	5	4	5	5	4	5	4	5	72,22
97	OT	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	5	5	85,19
98	OT	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	6	5	85,80
99	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	5	3	4	5	4	4	4	6	75,93
100	OT	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
101	OT	≤25	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	4	4	5	4	6	5	4	77,78
102	OT	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	6	5	6	5	5	84,57
103	OT	>40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
104	OT	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,10
105	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80,86
106	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	4	5	5	5	6	6	6	6	83,95
107	OT	31-35	Lk	S1	Wiraswasta	4	4	3	5	4	4	5	5	6	74,07
108	OT	36-40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	96,91
109	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	3	4	4	5	5	4	4	70,99
110	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
111	OT	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
112	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	5	6	6	6	96,91
113	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	6	6	6	6	6	6	6	6	98,15
114	OT	≤25	Lk	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
115	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	4	5	5	6	5	4	77,16
116	OT	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	4	6	5	6	6	5	5	85,80
117	OT	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	6	6	5	6	6	95,68
118	OT	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
119	OT	>40	Pr	S1	Wiraswasta	3	4	5	6	5	5	6	5	6	82,72
120	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	5	4	5	72,22
121	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
122	OT	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	5	4	5	5	5	5	5	4	76,54
123	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
124	OT	26-30	Lk	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
125	OT	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	5	6	6	5	6	6	5	5	87,65
126	OT	>40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	4	5	4	4	70,99
127	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	98,77
128	OT	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
129	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	5	5	4	72,22
130	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	6	5	6	6	5	5	85,80
131	OT	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	6	6	5	5	87,65
132	OT	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	4	4	4	4	70,99
133	OT	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	80,86
134	OT	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
135	OT	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	5	6	6	5	4	77,78
136	OT	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	4	5	6	5	5	81,48
137	OT	≤25	Lk	S1	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
138	OT	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	5	6	5	5	89,51
139	OT	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
140	OT	>40	Pr	S1	Wiraswasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,77
141	OT	31-35	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	6	6	4	6	81,48
142	OT	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	6	6	6	6	6	6	96,30
143	Kosmetika	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	6	5	6	6	6	6	6	6	96,91
144	Kosmetika	>40	Lk	S1	Wiraswasta	5	5	4	6	6	4	6	5	4	83,33
145	Kosmetika	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	6	5	5	6	6	5	88,89
146	Kosmetika	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
147	Kosmetika	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
148	Kosmetika	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
149	Kosmetika	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	81,48

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
150	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
151	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	6	5	4	79,01
152	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
153	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	3	4	5	5	5	5	5	5	79,01
154	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
155	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	3	3	6	6	4	5	6	4	4	73,46
156	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	3	6	6	6	6	6	4	4	82,10
157	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Pegawai swasta	5	4	4	5	5	5	5	4	4	75,93
158	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Wiraswasta	5	2	5	5	5	5	5	5	5	77,78
159	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	4	4	5	5	5	5	4	4	75,93
160	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	4	5	5	5	4	77,16
161	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	6	5	5	5	4	5	79,63
162	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
163	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	3	6	5	5	5	5	5	81,48
164	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
165	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	6	5	5	5	86,42
166	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	4	5	4	4	5	3	5	71,60
167	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	4	4	4	72,84
168	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	5	4	75,93
169	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	4	4	73,46
170	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
171	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	4	5	5	75,93
172	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	3	6	5	5	6	5	5	80,86
173	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
174	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	3	3	5	5	5	5	4	5	74,07
175	Kosmetik a	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
176	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82,10
177	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	5	4	82,10

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
178	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	2	6	5	5	6	5	4	82,72
179	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	3	3	5	5	5	6	4	5	74,07
180	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	4	4	75,31
181	Kosmetik a	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
182	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
183	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	3	5	5	5	5	5	5	5	5	79,01
184	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	5	4	5	4	4	69,75
185	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	6	6	5	5	88,89
186	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	5	5	6	5	5	85,80
187	Kosmetik a	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
188	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	5	5	79,63
189	Kosmetik a	31-35	Lk	S1	Lainnya	6	5	4	6	6	4	6	5	5	84,57
190	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
191	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	5	6	96,30
192	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	4	5	5	4	3	5	4	5	72,22
193	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82,10
194	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	4	5	4	4	68,52
195	Kosmetik a	≤25	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	5	97,53
196	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	5	6	6	6	6	5	5	82,72
197	Kosmetik a	>40	Pr	D1/D2/D3	Lainnya	4	5	5	6	5	5	6	5	5	84,57
198	Kosmetik a	>40	Pr	D1/D2/D3	Lainnya	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78,40
199	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	6	6	5	6	89,51
200	Kosmetik a	26-30	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	2	2	3	6	6	6	6	5	4	75,31
201	Kosmetik a	>40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	4	4	74,07
202	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	4	4	3	3	69,75
203	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
204	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	6	5	4	5	5	5	77,78
205	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
206	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
207	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	4	4	4	3	72,22
208	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	5	4	5	5	5	5	5	5	5	80,86
209	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
210	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	5	5	6	94,44
211	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	4	4	5	4	5	4	5	5	4	72,84
212	Kosmetik a	≤25	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82,10
213	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	4	4	4	4	4	5	6	4	3	69,75
214	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
215	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	4	4	4	71,60
216	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	3	6	5	4	5	3	4	74,07
217	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	6	5	5	5	85,80
218	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
219	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	6	5	4	4	4	4	72,84
220	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	3	2	4	6	6	4	5	4	4	71,60
221	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
222	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
223	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,15
224	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	81,48
225	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	5	6	6	6	96,91
226	Kosmetik a	26-30	Lk	D1/D2/D3	Lainnya	5	5	5	4	5	4	5	5	5	79,63
227	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
228	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	4	5	5	5	81,48
229	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
230	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	4	4	79,63
231	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	6	5	5	6	4	5	83,95
232	Kosmetik a	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
233	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	2	6	6	4	6	6	3	82,72

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
234	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	5	98,15
235	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Wiraswasta	4	4	5	5	5	5	5	4	4	74,69
236	Kosmetik a	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	6	6	97,53
237	Kosmetik a	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
238	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
239	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Mahasiswa	3	3	4	5	4	5	4	5	5	69,75
240	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	3	5	5	6	5	5	6	5	6	85,19
241	Kosmetik a	36-40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	4	5	5	5	4	5	5	5	5	79,01
242	Kosmetik a	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,77
243	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
244	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	6	6	5	82,72
245	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
246	Kosmetik a	31-35	Pr	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	6	5	5	6	5	5	5	5	87,65
247	Kosmetik a	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	5	6	4	4	85,19
248	Kosmetik a	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
249	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Lainnya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
250	Kosmetik a	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	6	5	5	87,04
251	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	6	5	5	85,19
252	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	6	5	5	6	6	5	84,57
253	Kosmetik a	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
254	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80,86
255	Kosmetik a	≤25	Lk	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	5	5	6	6	6	6	6	6	5	94,44
256	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	4	2	3	5	5	6	6	4	4	72,22
257	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	4	6	5	4	5	5	5	81,48
258	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	2	2	4	5	4	4	6	5	5	68,52
259	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
260	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
261	Kosmetik a	≤25	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	4	5	5	5	5	5	4	5	79,01

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
262	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
263	Kosmetik a	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
264	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
265	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
266	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	6	6	4	6	6	6	4	6	6	95,06
267	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	6	6	5	4	5	5	5	5	5	85,19
268	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,15
269	Kosmetik a	36-40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	5	5	5	5	6	6	6	6	92,59
270	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	6	5	5	80,86
271	Kosmetik a	31-35	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80,86
272	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
273	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82,72
274	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	4	4	3	4	4	5	5	4	4	69,75
275	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	5	6	5	5	5	4	4	76,54
276	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
277	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	5	5	5	5	85,19
278	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	3	4	6	6	5	79,63
279	Kosmetik a	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	6	6	5	6	90,74
280	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	6	5	88,27
281	Kosmetik a	36-40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	6	5	88,27
282	Kosmetik a	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	6	5	6	6	6	6	5	5	93,83
283	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
284	Kosmetik a	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
285	Kosmetik a	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
286	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	5	4	4	5	4	70,37
287	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	4	5	4	72,22
288	Kosmetik a	≤25	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
289	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Lainnya	5	5	6	5	5	4	6	5	5	82,72

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
290	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	4	5	5	4	72,22
291	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pelajar	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69,75
292	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	4	5	4	4	5	4	5	4	4	72,84
293	Kosmetik a	≤25	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pelajar	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69,75
294	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Mahasiswa	5	5	6	5	5	4	5	5	5	81,48
295	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
296	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Wiraswasta	4	5	5	5	5	5	5	5	5	80,86
297	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	5	6	6	5	6	5	5	6	91,98
298	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	6	5	4	6	87,65
299	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	3	6	4	5	6	5	5	80,25
300	Kosmetik a	>40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
301	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	5	5	6	6	94,44
302	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
303	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
304	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	5	6	6	6	92,59
305	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Mahasiswa	6	6	5	5	5	5	5	5	5	87,04
306	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	6	5	5	5	5	5	5	5	5	85,19
307	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	5	6	5	6	6	6	6	96,30
308	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
309	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
310	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
311	Kosmetik a	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
312	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	5	5	4	4	75,31
313	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	5	6	6	5	91,98
314	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	4	5	79,01
315	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	5	5	5	5	75,93
316	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	5	5	5	89,51
317	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	4	6	5	6	6	6	5	5	88,27

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
318	Kosmetik a	31-35	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	6	6	6	5	6	6	5	6	94,44
319	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
320	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	4	5	4	4	69,75
321	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
322	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
323	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
324	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
325	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
326	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
327	Kosmetik a	36-40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	5	5	85,19
328	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	5	6	4	4	5	5	5	79,63
329	Kosmetik a	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	4	5	6	5	5	6	5	5	84,57
330	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	3	6	5	4	6	3	5	81,48
331	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	6	5	6	6	6	6	5	6	95,06
332	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	6	6	90,74
333	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
334	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	6	5	5	5	83,33
335	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	5	4	5	87,04
336	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	3	6	6	5	5	5	5	6	83,33
337	Kosmetik a	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	6	5	6	92,59
338	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	6	5	5	5	5	6	90,12
339	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
340	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80,86
341	Kosmetik a	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	6	5	6	6	93,83
342	Kosmetik a	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
343	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
344	Kosmetik a	36-40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	6	4	6	4	5	5	4	4	79,63
345	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	5	5	5	5	87,04

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
346	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	6	5	5	6	5	90,74
347	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	6	6	6	95,06
348	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Mahasiswa	6	6	5	4	5	5	5	5	6	87,04
349	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
350	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
351	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
352	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	5	5	6	6	6	5	90,74
353	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	4	85,19
354	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	6	5	5	6	5	5	81,48
355	Kosmetik a	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	5	5	90,74
356	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	4	5	5	5	5	82,72
357	Kosmetik a	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
358	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	85,19
359	Kosmetik a	26-30	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	6	6	4	5	6	5	6	88,27
360	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
361	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Lainnya	3	3	5	5	5	4	5	4	5	70,99
362	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	5	87,04
363	Kosmetik a	>40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	5	4	4	6	6	5	6	87,65
364	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Lainnya	4	4	5	5	4	5	5	4	4	73,46
365	Kosmetik a	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
366	Kosmetik a	36-40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
367	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	6	5	5	79,01
368	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Mahasiswa	5	5	5	6	5	5	6	5	5	87,04
369	Kosmetik a	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
370	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
371	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
372	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	5	5	5	5	87,04
373	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	5	5	5	88,89

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
374	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	6	5	5	6	5	5	5	6	6	91,36
375	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	6	5	92,59
376	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	6	6	95,06
377	Kosmetik a	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	5	4	4	70,37
378	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
379	Kosmetik a	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
380	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
381	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	5	6	5	5	6	5	6	90,74
382	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	5	5	6	5	77,78
383	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	4	4	74,07
384	Kosmetik a	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	5	5	6	5	5	85,80
385	Kosmetik a	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
386	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	4	4	77,16
387	Kosmetik a	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	4	5	80,86
388	Kosmetik a	26-30	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	5	5	6	5	5	5	5	5	82,10
389	Kosmetik a	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	85,19
390	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
391	Kosmetik a	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	4	4	5	72,84
392	Kosmetik a	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	6	5	5	85,19
393	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
394	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	5	5	5	88,89
395	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	5	5	5	5	5	88,89
396	Kosmetik a	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	6	5	5	5	5	88,89
397	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	5	6	6	5	91,36
398	Kosmetik a	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	6	5	6	6	6	6	6	93,21
399	Kosmetik a	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	5	5	6	91,98
400	Kosmetik a	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	6	5	93,21
401	Kosmetik a	≤25	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	5	6	6	93,83

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
402	Kosmetik a	≤25	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	6	6	5	5	6	6	6	6	94,44
403	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Lainnya	6	6	6	5	5	5	5	5	6	89,51
404	SK	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
405	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	4	5	80,25
406	SK	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	4	2	5	5	6	6	6	5	77,78
407	SK	36-40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	5	87,04
408	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	6	6	6	6	92,59
409	SK	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81,48
410	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
411	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	4	4	5	4	72,22
412	SK	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
413	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
414	SK	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
415	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	5	5	5	75,93
416	SK	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	4	3	5	4	3	6	6	4	4	70,37
417	SK	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	5	5	5	5	4	5	77,78
418	SK	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	5	5	5	5	85,19
419	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	5	5	79,63
420	SK	26-30	Pr	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80,25
421	SK	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	4	5	4	5	5	5	5	5	5	79,63
422	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	3	5	5	4	6	4	5	75,31
423	SK	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82,10
424	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	6	6	5	6	91,98
425	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	6	82,72
426	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	2	4	4	4	5	5	5	5	5	72,22
427	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
428	SK	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
429	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	5	95,68
430	SK	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	4	4	5	5	5	5	5	5	5	79,63
431	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
432	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	5	5	81,48
433	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	5	5	6	6	6	5	89,51
434	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
435	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	4	4	5	5	4	5	75,31
436	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	3	6	5	5	5	5	5	79,63
437	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
438	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	4	5	5	5	74,07
439	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
440	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,10
441	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	6	5	6	6	6	6	94,44
442	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	6	6	96,91
443	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	5	3	6	5	5	5	5	6	80,86
444	SK	>40	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	4	4	79,01
445	SK	>40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	5	5	5	5	79,63
446	SK	>40	Lk	D1/D2/D3	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	5	5	5	4	75,31
447	SK	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,10
448	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	4	5	4	5	68,52
449	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
450	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	4	5	5	6	4	4	77,16
451	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
452	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	5	5	5	4	5	3	5	72,22
453	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	6	89,51

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
454	SK	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	5	6	5	4	4	83,33
455	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	5	6	5	5	6	6	5	86,42
456	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	6	6	6	6	98,15
457	SK	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	5	81,48
458	SK	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74,07
459	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	6	6	6	6	6	6	96,91
460	SK	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	6	6	6	6	6	5	6	92,59
461	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
462	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	5	4	5	4	4	5	4	5	74,07
463	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	6	6	5	5	85,80
464	SK	36-40	Pr	S1	Wiraswasta	6	6	5	6	6	6	6	5	6	95,06
465	SK	36-40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	5	6	6	6	6	6	6	6	6	98,15
466	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	4	4	6	5	4	4	4	5	75,93
467	SK	≤25	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	4	5	79,63
468	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	3	5	4	5	5	4	3	69,75
469	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	5	96,91
470	SK	31-35	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	6	5	6	5	90,74
471	SK	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	5	6	4	5	4	5	5	5	82,10
472	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	6	6	6	6	6	6	97,53
473	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
474	SK	31-35	Lk	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	3	6	4	3	5	6	6	6	6	85,19
475	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
476	SK	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	5	5	5	6	6	6	93,21
477	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	5	6	6	6	94,44
478	SK	26-30	Lk	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	6	5	87,04
479	SK	26-30	Pr	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	5	5	5	4	81,48
480	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
481	SK	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
482	SK	31-35	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	6	6	88,89
483	SK	31-35	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	5	5	5	85,19
484	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	4	5	5	4	5	74,69
485	SK	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
486	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	6	6	6	5	6	96,30
487	SK	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
488	SK	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	4	5	5	5	75,93
489	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	5	87,65
490	SK	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	6	4	4	5	5	5	75,31
491	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	3	3	5	5	5	5	5	5	5	74,69
492	SK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	6	6	6	6	5	6	93,21
493	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	5	5	6	86,42
494	SK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,77
495	SK	36-40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	6	5	6	89,51
496	SK	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
497	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,77
498	SK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	6	4	5	6	6	6	83,33
499	Iklan	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
500	Iklan	>40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	6	4	4	5	4	6	75,93
501	Iklan	36-40	Lk	S1	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	6	5	5	82,10
502	Iklan	≤25	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	6	6	6	6	88,27
503	Iklan	26-30	Pr	S1	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
504	Iklan	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	6	5	6	6	6	91,36
505	Iklan	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	4	5	5	5	4	77,78
506	Iklan	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	6	6	5	5	5	6	6	6	6	95,06
507	Iklan	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	5	5	6	94,44

No	Unit	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKOR IKM
508	Iklan	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	5	5	6	6	6	95,06
509	Iklan	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	6	6	4	6	6	5	5	6	6	92,59
510	Iklan	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82,72
511	Iklan	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	6	5	6	6	5	6	6	6	92,59
512	Iklan	>40	Lk	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	5	5	5	6	5	5	6	5	5	87,04
513	Iklan	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	5	5	5	6	5	89,51
514	Iklan	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	5	4	4	75,31
515	Iklan	36-40	Pr	≤ SMA/Sederajat	Pegawai swasta	4	4	3	5	4	5	6	6	4	75,31
516	Iklan	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	4	4	4	5	5	5	6	4	5	78,40
517	Iklan	26-30	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	4	5	5	5	5	4	5	79,63
518	Iklan	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
519	Iklan	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
520	Iklan	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
521	Iklan	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
522	Iklan	26-30	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	4	4	2	5	5	79,63
523	Iklan	>40	Pr	D1/D2/D3	Mahasiswa	5	4	4	4	4	6	6	6	6	83,33
524	Iklan	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	6	6	6	6	6	6	98,77
525	Iklan	>40	Pr	D1/D2/D3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	5	6	5	6	95,06
526	Iklan	36-40	Pr	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
527	Iklan	>40	Pr	S1	Wiraswasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
528	Iklan	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83,33
529	UK	36-40	Pr	S1	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
530	UK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	5	5	5	5	6	6	5	5	87,04
531	UK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	5	6	6	5	5	6	6	5	5	90,74
532	UK	36-40	Lk	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	5	5	6	6	6	5	6	5	5	89,51
533	UK	31-35	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
534	UK	36-40	Pr	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	99,38
535	UK	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100,00
536	UK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	6	6	5	6	6	5	5	91,36
537	UK	>40	Lk	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	6	6	5	5	5	5	5	5	5	85,80
538	UK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	5	5	6	5	6	6	6	6	95,06
539	UK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	6	6	6	6	5	6	6	6	6	98,15
540	UK	>40	Pr	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	5	6	5	5	5	5	5	6	6	90,12

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023

Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan, Dan Kosmetik

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN