

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL (BPJPH)

### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

#### TAHUN 2021



#### BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL (BPJPH)

Amanat UU No 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal

Memiliki mandat untuk menerbitkan sertifikat halal

Mengambil alih peran sertifikasi halal MUI



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Dasar Hukum Pelaksanaan.....	4
E. Sasaran Pelaksanaan .....	5
F. Manfaat Pelaksanaan .....	6
BAB II METODE SURVEI.....	7
A. Pelaksanaan Survei.....	7
B. Penetapan Responden Lokasi dan Waktu Survei .....	8
C. Variabel dan Instrumen Survei.....	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI.....	14
A. Responden Survei .....	14
B. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	20
C. Saran Responden .....	28
D. Rencana Tindak Lanjut .....	30
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	33
A. Kesimpulan .....	33
B. Rekomendasi .....	34
BAB V PENUTUP .....	35

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Diberlakukannya sertifikasi halal sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Jaminan Produk Halal (JPH) Nomor 33 Tahun 2014 yang telah dimulai bulan Oktober 2019 mengakibatkan perubahan konsekuensi pemenuhan sertifikat kehalalan produk yang semula hanya bersifat *voluntary* (sukarela) menjadi *mandatory* (kewajiban). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Jaminan Produk Halal, Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan jaminan produk halal yang dilakukan oleh BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal). Selanjutnya BPJPH berwenang menerbitkan sertifikat halal pada produk yang masuk, beredar, dan diperdagangkan di wilayah Indonesia.

Dengan demikian, BPJPH menjadi salah satu lembaga pemerintah sebagai wakil Negara yang berkewajiban memberikan pelayanan publik terkait registrasi dan sertifikasi halal. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik baik tingkat pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik dan sesuai dengan standar pelayanan. Implikasinya pelaksanaan layanan publik diperlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Sebagai upaya memastikan kepuasan masyarakat terpenuhi dalam proses pelayanan yang telah diberikan, maka kementerian/lembaga memerlukan alat evaluasi yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat penerima layanan. Salah satu upaya evaluasi yang bisa dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Memperhatikan unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang seragam diperlukan sebuah metode survei yang seragam sebagaimana telah diatur sedemikian rinci dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Memperhatikan kebermanfaatan pelaksanaan survei dalam memberikan gambaran tingkat kualitas layanan publik dalam penilaian masyarakat, maka BPJPH secara terpadu antara pusat

dan satgas daerah bersama-sama melakukan **kegiatan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) tahun 2021** dengan harapan hasil analisis SKM dapat menjadi bahan evaluasi lembaga untuk senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang berlaku, tepat waktu, kewajaran biaya, kompeten, responsif, sopan, santun, tanggap, serta peningkatan kenyamanan sarana dan prasarana pendukung layanan. Secara keseluruhan hasil SKM akan menjadi bahan refleksi BPJPH untuk pengembangan kualitas pelayanan di masa mendatang.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan sertifikasi halal?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan sertifikasi halal?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi halal.
2. Untuk menyusun strategi peningkatan layanan sertifikasi halal.

### **D. Dasar Hukum Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2021 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat dalam hal ini pelaku usaha,. Adapun dasar hukum yang melandasi pelaksanaan SKM yang dimaksud adalah:

1. Undang - Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang - Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara; Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009

tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 113 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 12 Tahun 2020 tentang Prosedur Pelaksanaan Layanan Sertifikasi Halal dan Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal Daerah.

#### **E. Sasaran Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi acuan evaluasi tingkat kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selanjutnya dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pelaksanaan SKM ini diharapkan mendapatkan *feedback* (umpan balik) kepuasan masyarakat secara berkala tentang tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan sertifikasi halal pada masyarakat dan menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas dalam layanan sertifikasi halal yang menjadi tugas pokok Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong kreatifitas, prakarsa dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong pencapaian layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **F. Manfaat Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama dan Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal Daerah.
2. Diketahui kekurangan dan kelemahan pada masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada registrasi dan sertifikasi halal ;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit pelayanan BPJPH dan Satgas Layanan Sertifikasi Halal Daerah secara periodik;
4. Meningkatkan kompetisi positif antar Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan;
5. Menghasilkan bahan kebijakan yang perlu dilaksanakan guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada dan sertifikasi halal.
6. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
7. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran profile kinerja unit pelayanan publik di Lingkungan BPJPH dan Satgas Layanan Sertifikasi Halal Daerah.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan sebagai data pendukung digunakan juga analisis data kualitatif. Pelaksanaan SKM memperhatikan sejumlah tata laksana pelaksanaan survei diantaranya:

1. Tim survei menentukan metode survei yakni dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik penarikan sampel secara acak melalui database tiga tahun terakhir (2019-2021);
2. Tim survei menetapkan jumlah responden berdasarkan rumus sampling dari **Krejcie dan Morgan**;
3. Tim survei menetapkan lokasi dan waktu survei;
4. Tim survei mendiskusikan dan membuat instrument survei sesuai dengan ketentuan variabel yang disepakati;
5. Tim survei mendiskusikan teknik analisis data yang akan digunakan;
6. Tim survei melaksanakan kegiatan survei (pengumpulan data lapangan) sesuai lokasi yang telah ditentukan;
7. Tim Survei melakukan pemeriksaan data kuantitatif dan penelusuran data kualitatif sesuai kebutuhan survei;
8. Tim survei melakukan analisis data dan menyajikannya dalam bentuk deskriptif;
9. Tim survei membuatkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Pusat Registrasi dan Sertifikasi Halal;
10. Hasil Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Sertifikasi Halal Pusat dan Satgas Layanan Sertifikasi Halal Daerah diserahkan kepada Kepala BPJPH Kementerian Agama Republik Indonesia.

## B. Penetapan Responden Lokasi dan Waktu Survei

### 1) Penetapan Responden

Responden dalam survei ini diikutsertakan dengan tehnik penarikan sampel secara acak melalui database tiga tahun terakhir pelaku usaha yang melakukan sertifikasi (2019-2021). Pelaksanaan survei dilakukan secara online dan dilanjutkan dengan penggalan data kualitatif secara langsung (offline) yang telah ditentukan oleh tim survei. Sedangkan untuk besaran jumlah sampel disesuaikan dengan populasi pada data sertifikasi halal di masing-masing cakupan unit dan wilayah yang selanjutnya disesuaikan dengan rumus sampling dari **Krejcie dan Morgan** berikut ini:

$$n = \frac{\chi^2 . N . P(1 - P)}{(N - 1) . d^2 + \chi^2 . P(1 - P)}$$

### 2) Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat hanya dilaksanakan pada 1 unit Badan Penyelenggaran Jaminan Produk Halal (BPJPH) yakni Unit Sertifikasi Halal, selanjutnya SKM diselenggarakan pada satuan tugas yang 32 wilayah provinsi dengan jumlah responden, sebagaimana berikut:

- 1 Bali
- 2 Banten
- 3 Bengkulu
- 4 DI Yogyakarta
- 5 DKI Jakarta
- 6 Gorontalo
- 7 Jambi
- 8 Jawa Barat
- 9 Jawa Tengah
- 10 Jawa Timur
- 11 Kalimantan Barat
- 12 Kalimantan Selatan
- 13 Kalimantan Tengah
- 14 Kalimantan Timur

- 15 Kalimantan Utara
- 16 Kepulauan Bangka Belitung
- 17 Kepulauan Riau
- 18 Lampung
- 19 Maluku
- 20 Maluku Utara
- 21 Nusa Tenggara Barat
- 22 Nusa Tenggara Timur
- 23 Papua Barat
- 24 Riau
- 25 Sulawesi Barat
- 26 Sulawesi Selatan
- 27 Sulawesi Tengah
- 28 Sulawesi Tenggara
- 29 Sulawesi Utara
- 30 Sumatera Barat
- 31 Sumatera Selatan
- 32 Sumatera Utara

Adapun lokasi analisis data kualitatif Kepuasan Masyarakat dilaksanakan hanya pada 12 Satgas Daerah Provinsi berdasarkan hasil analisis pada temuan data kuantitatif, seperti lokasi satgas wilayah memiliki jumlah sertifikasi halal tertinggi dan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertinggi atau terendah). Pembatasan wilayah kualitatif yang dibatasi pada 12 wilayah Satgas Daerah Provinsi juga dikarenakan pertimbangan masa pengumpulan data yang masih dilakukan di waktu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat pandemi Covid 19 di Indonesia. Adapun Lokasi 12 Satgas Daerah Provinsi yang dimaksud adalah:

- 1 Bali
- 2 Banten
- 3 DI Yogyakarta
- 4 Dki Jakarta
- 5 Jambi
- 6 Jawa Barat

- 7 Jawa Tengah
- 8 Jawa Timur
- 9 Kepulauan Bangka Belitung
- 10 Lampung
- 11 Sumatera Barat
- 12 Sumatera Selatan

### 3) Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan dengan dua jenis pendekatan riset yakni kuantitatif dan kualitatif yang selanjutnya disebut dengan metode campuran (*mixed methods*). Sementara untuk design metode campuran yang digunakan dalam riset ini adalah konvergen (*convergent design*), yakni pelaksanaan pengumpulan data secara simultan, menggabungkan data dan membandingkan hasil dan menjelaskan analisis data secara bersamaan. Sehingga demikian pelaksanaan pengumpulan data dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

- a. Pelaksanaan riset kuantitatif (pengumpulan data survei IKM) dilaksanakan 4 Agustus 2021 s.d 23 Oktober 2021.
- b. Pelaksanaan riset kualitatif (pengumpulan data wawancara) dilaksanakan pada 31 Oktober sd 06 Oktober 2021.

## C. Variabel dan Instrumen Survei

### 1) Variabel Survei

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka variabel/unsur survei unit sertifikasi BPJPH Pusat dan Satgas Daerah disebutkan sebagaimana berikut:

1. **Persyaratan**, adalah syarat teknis dan administrasi yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan atau *standard operating procedure* (SOP) yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Layanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **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 seperti computer, mesin dll. Prasarana, adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti kondisi gedung, ruangan dll.

## 2) Instrumen Survei

Dalam proses pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan instrumen survei berupa kuesioner yang dikembangkan melalui sembilan variabel tersebut di atas. Kuesioner yang digunakan terdiri dari lima bagian kuesioner, yaitu:

**Bagian I** : Data demografi responden yang terdiri dari nama/inisial; umur; jenis kelamin; nomor handphone; pengurusan proses sertifikasi; biaya sertifikasi; skala usaha; dan jenis sertifikasi.

**Bagian II** : Penilaian mutu pelayanan publik terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan yang telah didapatkan (sembilan variabel survei).

**Bagian III** : Kolum terbuka terkait saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan

Kuesioner survei menggunakan skala *likert*, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah

satu dari pilihan yang tersedia. Pilihan jawaban mencerminkan persepsi publik terhadap tingkat kualitas setiap unsur pelayanan, mulai dari kategori sangat baik/sangat puas, sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Tabel 2,3. Tabel Pilihan Respon

Pilihan Jawaban	Skor	Kategorisasi
A	4	Sangat Baik
B	3	Baik
C	2	Kurang Baik
D	1	Tidak Baik

#### D. Tehnik Analisis Data

Data yang terkumpul dalam survei ini diolah dengan beberapa metode analisis, diantaranya adalah:

##### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan kelompok data responden dengan persentase dan grafik sehingga mudah dipahami. Analisis ini dilakukan untuk menjelaskan demografi responden yang meliputi informasi wilayah; umur; jenis kelamin; nomor handphone, pendidikan terakhir; dan pekerjaan.

##### 2. Analisis Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dilakukan untuk melihat bagaimana gambaran penilaian masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan publik, khususnya di region wilayah survei. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing dimensi kepuasan, dimana masing-masing dimensi kepuasan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per dimensi} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total responden}}$$

Untuk mengetahui SKM maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai SKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai SKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Konversi SKM} = \frac{\text{Nilai SKM}}{25}$$

Selanjutnya berdasarkan nilai konversi SKM tersebut, skor yang didapat diklasifikasikan berdasarkan tabel 2.4 di bawah ini:

Tabel 2.4: Kategorisasi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Interval Konversi SKM	Kategori Kepuasan Masyarakat	Keterangan
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik

### 3. Analisis Uji Beda Demografi dan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi halal BPJPH berdasarkan data demografi yakni umur; jenis kelamin; nomor handphone; pengurusan proses sertifikasi; biaya sertifikasi; skala usaha; dan jenis sertifikasi, tim peneliti melakukan analisis uji beda (komparasi) melalui Uji *Independent Sample t-Test* dan *One Way Anova*.

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Halal dijabarkan dalam empat pembagian temuan dan pembahasan survei yakni IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Skala Nasional; IKM Satuan Tugas Daerah pada masing- masing Provinsi di Indonesia; Analisis IKM berdasarkan profil Responden; dan Saran Responden. Secara rinci hasil temuan dan bahasan dijabarkan pada sejumlah sub bab berikut:

#### A. Responden Survei

##### 1. Jumlah Responden

Jumlah total responden yang ikut serta dalam SKM pada layanan BPJPH adalah sebanyak 2.367 orang. Berdasarkan data populasi pelaku usaha yang telah selesai melakukan sertifikasi halal pada database BPJPH (2019-2021) adalah sebanyak 5.810, sehingga demikian ketercapaian sampel berdasarkan rumus sampling dari **Krejcie** dan **Morgan** dinyatakan cukup dengan ketercapaian nilai error 2%. Secara rinci jumlah responden didapatkan dari 32 satgas daerah provinsi yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.1: Jumlah Responden

No	Provinsi	Jumlah Responden
1	Bali	100
2	Banten	199
3	Bengkulu	4
4	DI Yogyakarta	83
5	DKI Jakarta	130
6	Gorontalo	14
7	Jambi	82
8	Jawa Barat	209
9	Jawa Tengah	240
10	Jawa Timur	451
11	Kalimantan Barat	6
12	Kalimantan Selatan	36
13	Kalimantan Tengah	3
14	Kalimantan Timur	22

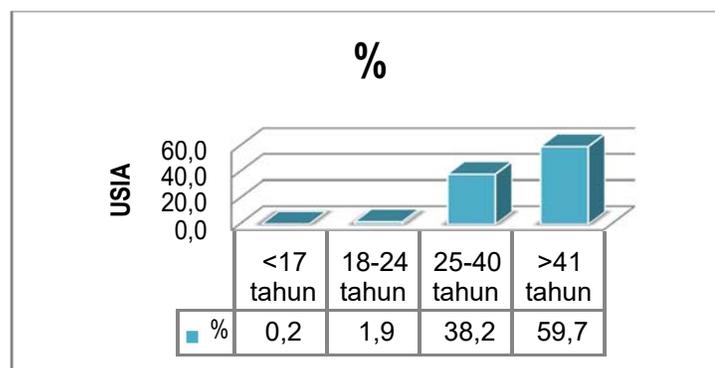
15	Kalimantan Utara	13
16	Kepulauan Bangka Belitung	155
17	Kepulauan Riau	47
18	Lampung	128
19	Maluku	2
20	Maluku Utara	3
21	Nusa Tenggara Barat	14
22	Nusa Tenggara Timur	3
23	Papua Barat	3
24	Riau	75
25	Sulawesi Barat	8
26	Sulawesi Selatan	21
27	Sulawesi Tengah	24
28	Sulawesi Tenggara	2
29	Sulawesi Utara	2
30	Sumatera Barat	130
31	Sumatera Selatan	138
32	Sumatera Utara	20
<b>Total</b>		<b>2367</b>

## 2. Profil Demografi Responden

Survei ini dilakukan pada 32 satgas daerah provinsi, sejumlah data demografi yang didapatkan dari hasil survei dijelaskan sebagai profil responden sebagai berikut:

### a. Usia Responden

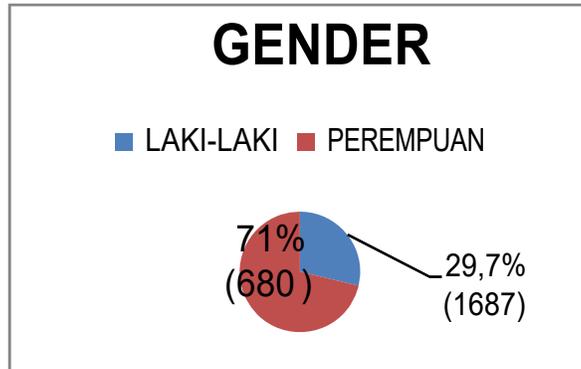
Secara umum pelaku usaha pengguna layanan sertifikasi halal terbesar adalah kelompok usia >41 tahun yakni sebanyak 1412 orang (59,7%); 25-40 tahun sebanyak 905 orang (38,2%); 18-24 tahun sebanyak 46 orang (1,9%) dan <17 tahun sebanyak 4 orang (0,2%). Gambar 3.1 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan usia:



Gambar 3.1: Profil Preferensi Usia Responden

**b. Gender Responden**

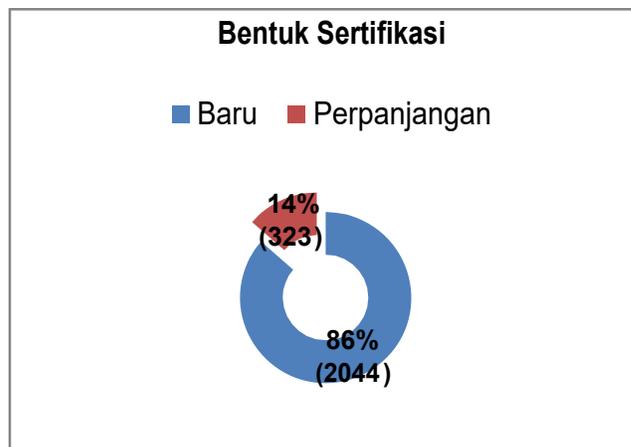
Pada survei ini, responden terbanyak penggunaan layanan sertifikasi halal adalah perempuan sebanyak 1687 orang (71,3%); dan laki-laki sebanyak 680 orang (28,7%). Gambar 3.2 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan gender:



Gambar 3.2: Profil Preferensi Usia Responden

**c. Bentuk Sertifikasi**

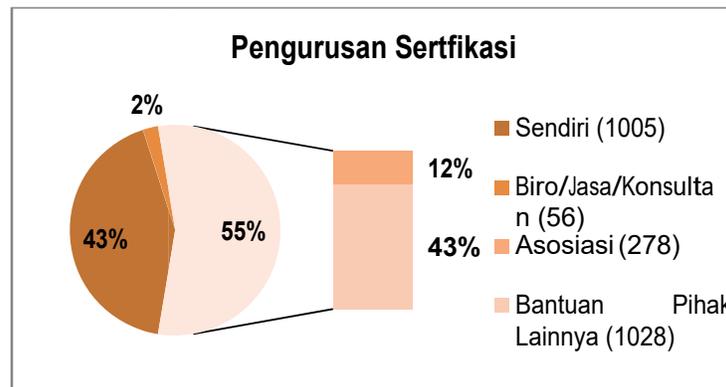
Responden pada survei ini terdiri sejumlah pelaku usaha yang telah melakukan sertifikasi pertama dan perpanjangan. Data didapati proses sertifikasi halal terbanyak adalah pengurusan sertifikasi baru sebanyak 2044 orang (86,4%) dan sertifikasi perpanjangan sebanyak 323 orang (13,6%). Gambar 3.3 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan bentuk sertifikasi yang diajukan:



Gambar 3.3: Profil Preferensi Bentuk Sertifikasi Responden

#### d. Pengurusan Sertifikasi

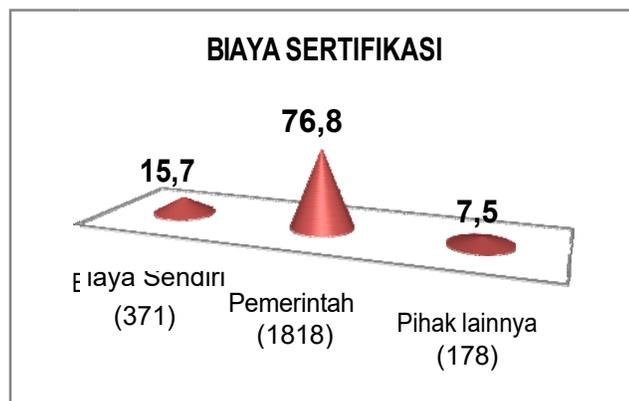
Responden pada survei ini terdiri sejumlah pelaku usaha yang telah melakukan sertifikasi secara mandiri secara langsung atau melalui pihak ketiga. Data didapati adalah pengurusan sertifikasi tertinggi dilakukan melalui bantuan pihak lainnya sebanyak 1028 orang (43%); secara mandiri (sendiri) yakni sebanyak 1005 orang (43%); asosiasi sebanyak 278 orang (12%); dan biro/jasa/konsultan sebanyak 56 orang (2%). Gambar 3.4 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan pengurusan sertifikasi yang diajukan:



Gambar 3.4: Profil Preferensi Pengurusa Sertifikasi Responden

#### e. Biaya Sertifikasi

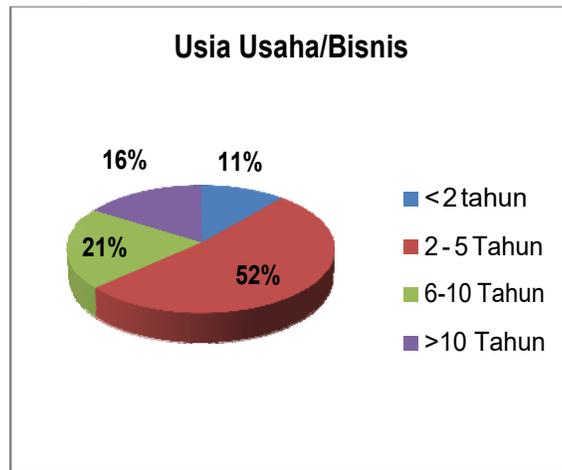
Pembiayaan sertifikasi halal yang dilakukan oleh responden berdasarkan sejumlah sumber dana tertinggi adalah pembiayaan sertifikasi yang didapatkan dari pemerintah yakni sebanyak 1818 (76,8%); biaya mandiri sebanyak 371 orang (15,7%); dan pihak lainnya sebanyak 178 orang (7,5). Gambar 3.5 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan sumber pembiayaan sertifikasi:



Gambar 3.5: Profil Preferensi Pembiayaan Sertifikasi Responden

#### f. Umur Usaha

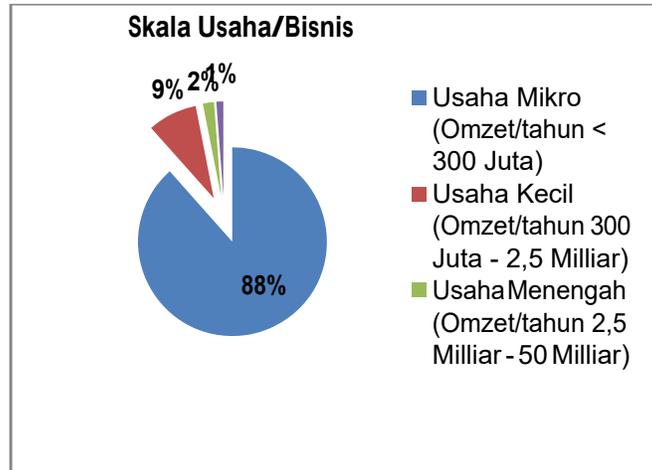
Secara umum pelaku usaha yang telah melakukan sertifikasi halal didominasi oleh kelompok pelaku usaha yang baru memiliki usaha mereka 2-5 tahun yakni sebanyak 1231 orang (52%); 6-10 tahun sebanyak 487 orang (21 %); >10 tahun sebanyak 381 orang (16%); dan <2 tahun sebanyak 268 orang (11%). Gambar 3.6 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan umur usaha/bisnis:



Gambar 3.6: Profil Preferensi Umur Usaha/Bisnis Responden

#### g. Skala Usaha

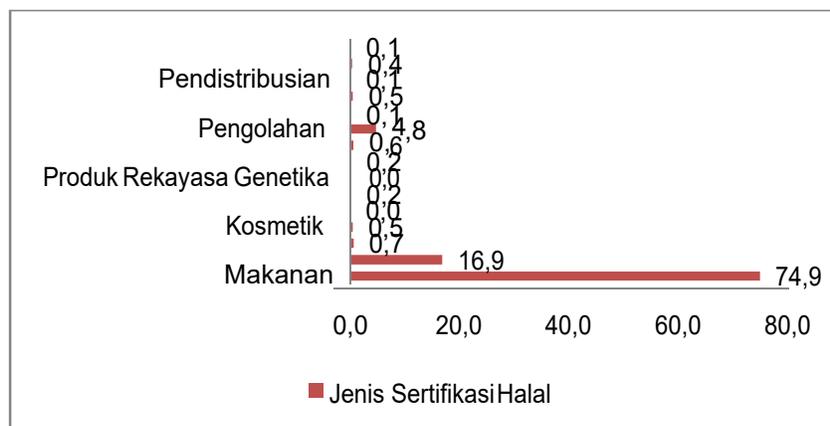
Kelompok usaha dominan sebagai responden pada survei ini terdiri adalah pelaku usaha yang memiliki bisnis dengan skala Usaha Mikro (Omzet/tahun < 300 Juta) sebanyak 2093 orang (88%); Usaha Kecil (Omzet/tahun 300 Juta - 2,5 Milliar) sebanyak 201 orang (9%); Usaha Besar (Omzet/tahun > 50 Milliar) sebanyak 29 orang (1%); dan Usaha Menengah (Omzet/tahun 2,5 Milliar - 50 Milliar) sebanyak 44 orang (2%). Gambar 3.7 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan skala usaha yang dimiliki:



Gambar 3.7: Profil Preferensi Skala Usaha Responden

#### h. Jenis Sertifikasi

Berdasarkan total 2.637 responden yang berpartisipasi dalam survei ini, jenis sertifikasi yang paling dominan didaftarkan oleh masyarakat adalah jenis sertifikasi produk makanan sebanyak 1772 orang (74.9%); minuman sebanyak 399 orang (16.9%); Pengolahan sebanyak 113 orang (4.8%); obat-obatan sebanyak 16 orang (0,7%); penyembelihan sebanyak 15 orang (0,6%); pengemasan sebanyak 13 orang (0.5%); kosmetik sebanyak 12 orang (0.5%); penjualan sebanyak 10 orang (0.4%); Produk kimiawi sebanyak 5 orang (0.2%); barang gunaan sebanyak 5 orang (0.2%); penyimpanan sebanyak 2 orang (0.1%); pendistribusian sebanyak 2orang (0.1%); penyajian sebanyak 2 orang (0.1%); dan produk biologi 1 orang (0,0%). Gambar 3.8 dibawah ini memperjelas demografi responden berdasarkan jenis sertifikasi usaha yang didaftarkan:



Gambar 3.8: Profil Preferensi Skala Usaha Responden

## B. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan sertifikasi halal pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) dijabarkan dalam hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nasional dan masing-masing satgas daerah provinsi. Hasil dan pembahasan kedua hasil IKM tersebut dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Nasional pada Layanan BPJPH

Hasil analisis IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat tingkat nasional yang mengikutsertakan sebanyak 2.367 responden dari semua satgas daerah provinsi di Indonesia sebagaimana secara rinci telah disebutkan pada tabel 3.1 di atas menghasilkan nilai IKM sebesar **84,46 (delapan empat koma empat enam)**. Dengan demikian berdasarkan nilai IKM tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan IKM Nasional pelayanan sertifikasi halal pada BPJPH Kementerian Agama Republik Indonesia berada di kategori **B** yaitu **Pelayanan Baik**. Secara rinci Nilai IKM Nasional tersebut dijelaskan dalam 9 unsur penilaian pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2: IKM Nasional Sertifikasi Halal

IKM BPJPH 2021			
84,46			
B			
Baik			
Unsur Penilaian	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1 Persyaratan	87,25	B	Baik
U2 Informasi dan Prosedur	83,15	B	Baik
U3 Waktu Penyelesaian	76,45	C	Kurang Baik
U4 Biaya	80,19	B	Baik
U5 Produk Layanan	85,88	B	Baik
U6 Kompetensi Pelaksana	87,45	B	Baik
U7 Perilaku Pelaksana	79,64	B	Baik
U8 Penanganan Pengaduan	83,86	B	Baik
U9 Sarana Prasarana	81,42	B	Baik

Keterangan: Referensi Permen PAN RB No 14 Tahun 2017

Warna	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: 25,00-64,99)

Tabel IKM di atas menjelaskan bahwa secara umum masing-masing unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan sertifikasi menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**, secara beurut tingkat IKM tertinggi adalah pada penilaian U6 Kompetensi Pelaksana (87,45/B); U1 Persyaratan (87,25/B); U5 Produk Layanan (85,88/B); U8 Penanganan Pengaduan (83,86/B); U2 Informasi dan Prosedur (83,15/B); U9 Sarana Prasarana (81,42 /B); U4 Biaya (80,19/B); dan U7 Perilaku Pelaksana (79,64/B). Sementara ada satu unsur penilaian yang mendapatkan mutu pelayanan Kurang Baik yakni U3 Waktu Penyelesaian (76,45/C).

Analisis lapangan melalui studi kualitatif wawancara ditemukan sejumlah hasil temuan yang dapat menjelaskan beberapa permasalahan terkait dengan waktu penyelesaian layanan sertifikasi halal diantaranya adalah: (1) tidak ada standar waktu bagi auditor dalam menyelesaikan tugasnya, terlebih lagi pada sejumlah wilayah daerah provinsi tertentu masih memiliki keterbatasan tenaga uditor seperti wilayah Bali, Jambi khususnya auditor dari LPPOM MUIi. (2) Adanya pandemi covid-19 menyebabkan *proses on site visit* para auditor terhambat waktu penyelesaiannya. (3) Kebingungan satgas dan pelaku usaha dalam menentukan LPH mana yang akan dituju seperti LPPOM MUI, Sucofindo, atau Surveyor.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Halal pada Satgas Daerah Provinsi

Analisis IKM pada sejumlah data masuk menjelaskan hasil IKM pada satu satgas pusat dan 31satgas daerah provinsi lainnya. Hasil IKM dominan secara keseluruhan pada masing-masing satgas berada di mutu pelayanan **B (Baik)** yakni sejumlah 27 Satgas Wilayah Provinsi dan 5 Satgas Wilayah Provinsi mendapat IKM dengan Mutu Layanan **A (Sangat Baik)**. Tabel 3.3 berikut menjelaskan lebih rinci hasil IKM pada 32 Satgas Daerah Provinsi.

Tabel 3.3: IKM Satgas Daerah Provinsi

Satgas Wilayah	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	IKM Per Unsur								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bali	86,03	B	Baik	88	85,00	77,00	83,75	88,75	88,25	80,70	86,00	82,75
Banten	83,12	B	Baik	85,93	82,79	76,13	77,51	83,42	86,24	78,28	82,16	80,28
Bengkulu	90,42	A	Sangat Baik	93,75	93,75	81,25	75,00	87,50	90,63	86,25	93,75	87,50
Yogyakarta	83,96	B	Baik	84,34	81,17	74,70	78,31	85,24	87,95	79,34	84,04	82,98
DKI Jakarta	82,69	B	Baik	85,58	79,42	67,88	81,35	85,58	87,02	78,23	82,21	80,96
Gorontalo	93,08	A	Sangat Baik	92,31	93,27	80,77	86,54	96,15	94,23	87,69	96,15	90,38
Jambi	87,03	B	Baik	91,77	86,28	77,13	83,23	88,72	89,79	81,22	86,59	84,30
Jawa Barat	80,94	B	Baik	82,54	77,57	72,85	75,36	83,49	84,75	76,94	80,50	78,89
Jawa Tengah	83,91	B	Baik	86,56	82,92	75,52	79,06	85,73	86,30	79,41	83,49	80,83
Jawa Timur	83,85	B	Baik	85,98	81,90	74,28	80,10	84,92	87,83	79,61	82,93	80,93
Kalimantan Barat	81,39	B	Baik	87,50	83,33	58,33	76,00	83,33	83,33	78,75	79,17	81,25
Kalimantan Selatan	84,23	B	Baik	89,86	83,78	79,73	81,08	84,46	85,47	78,24	83,78	80,74
Kalimantan Tengah	78,89	B	Baik	83,33	75,00	66,67	66,67	83,33	83,33	75,00	83,33	75,00
Kalimantan Timur	83,33	B	Baik	86,36	80,11	78,41	78,41	84,09	87,50	77,05	81,82	83,52
Kalimantan Utara	82,82	B	Baik	88,46	81,73	76,92	82,69	80,77	83,65	76,73	83,65	79,81
Kepulauan Bangka Belitung	86,40	B	Baik	90,32	86,45	80,97	81,29	86,77	88,39	81,24	84,92	83,15
Kepulauan Riau	82,48	B	Baik	86,17	82,71	68,62	75,53	81,91	86,97	78,67	83,78	77,93
Lampung	87,21	B	Baik	89,84	85,64	82,81	85,74	88,87	89,65	81,09	87,40	82,62
Maluku	86,67	B	Baik	87,50	81,25	87,50	75,00	87,50	93,75	82,50	87,50	81,25
Maluku Utara	84,44	B	Baik	91,67	87,50	75,00	75,00	83,33	83,33	80,00	83,33	83,33
Nusa Tenggara Barat	86,19	B	Baik	89,29	86,61	76,79	83,93	89,29	89,29	80,89	84,82	81,25
Nusa Tenggara Timur	87,78	B	Baik	91,67	87,50	83,33	91,67	83,33	87,50	82,50	87,50	83,33
Papua Barat	83,33	B	Baik	83,33	70,83	75,00	83,33	91,67	83,33	82,50	83,33	83,33
Riau	84,68	B	Baik	87,50	83,95	84,46	82,09	85,14	85,14	79,46	83,45	80,57
Sulawesi Barat	86,25	B	Baik	93,75	87,50	87,50	81,25	87,50	87,50	77,81	84,38	82,81
Sulawesi	88,41	A	Sangat	89,29	83,93	79,76	79,76	88,10	93,45	85,36	88,69	86,31

Selatan			Baik									
Sulawesi Tengah	85,63	B	Baik	88,54	86,98	79,17	81,25	88,54	86,46	79,69	84,90	82,29
Sulawesi Tenggara	92,50	A	Sangat Baik	100,00	93,75	87,50	87,50	100,00	100,00	78,75	87,50	93,75
Sulawesi Utara	93,33	A	Sangat Baik	100,00	93,75	87,50	100,00	0	87,50	87,50	100,00	87,50
Sumatera Barat	86,45	B	Baik	91,35	87,40	79,04	81,73	87,69	89,42	80,77	85,19	81,83
Sumatera Selatan	86,56	B	Baik	90,04	85,78	81,34	80,80	88,95	88,77	81,36	85,87	82,61
Sumatera Utara	82,58	B	Baik	83,75	81,88	76,25	80,00	82,50	81,88	78,75	81,88	81,25

Keterangan : Referensi Permen PAN RB No 14 Tahun 2017

Warna	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: 25,00-64,99)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara umum sebaran mutu layanan kurang baik (C) pada masing-masing Satgas Daerah Provinsi didominasi oleh U3 Waktu Penyelesaian, terdapat 10 satgas wilayah provinsi yang mendapatkan penilaian IKM mutu layanan U3 (Waktu Pelayanan) Kurang Baik yaitu Banten (76.13); DI Yogyakarta (74.70); DKI Jakarta (67.70); Jawa Barat (72.85); Jawa Timur (74.28); Kalimantan Tengah (66.67); Kepulauan Riau (75.53); Maluku (75.00); Maluku Utara (75.00). Bahkan satu Satgas Daerah Provinsi Kalimantan Barat mendapatkan penilaian mutu pelayanan Tidak Baik (D/58.33).

Sejumlah analisis temuan kualitatif terkait sebaran mutu pelayanan U3 Kurang Baik (C) pada sejumlah Satgas Daerah Provinsi adalah jumlah auditor yang masih terbatas pada sejumlah satgas daerah provinsi (Bali); sejumlah pelaku usaha berhenti melakukan proses sertifikasi hanya pada menerima sertifikat halal dari MUI dan tidak melanjutkan proses sertifikasi sampai keluar sertifikasi halal resmi yang dikeluarkan oleh BPJPH (Sumatera Barat dan Jawa Barat); terjadinya antrian cukup panjang untuk proses audit oleh LPPOM MUI dan Sucofindo, dilaporkan masa penyelesaian sertifikat sejak pendaftaran sampai keluar sertifikat disebutkan paling cepat 4 bulan (Jawa Timur); kendala komunikasi antara pihak BPJPH dan LPH sehingga proses penyelesaian sertifikasi memerlukan waktu yang cukup lama (DI Yogyakarta).

Selanjutnya tabel 3.3 di atas juga menjelaskan bahwa selain waktu yang mendapatkan skor mutu pelayanan paling dominan C (kurang baik) pada sejumlah satgas daerah provinsi. Dengan demikian, unsur penilaian 4 yakni biaya, menjadi jenis unsur penilaian kedua yang paling banyak mendapatkan mutu pelayanan C (kurang baik) di sejumlah satgas daerah provinsi. Diketahui bahwa terdapat 7 satgas daerah provinsi yang mendapatkan skor mutu pelayanan C (Kurang Baik) pada U4 biaya, yaitu Bengkulu (75.00); Jawa Barat (75.36); Jawa Timur (76.00); Kalimantan Tengah (66.67); Kepulauan Riau (75.53); Maluku (75.00); Maluku Utara (75.00).

Terkait kendala pembiayaan layanan sertifikasi, hasil wawancara pada pelaku usaha di beberapa satgas daerah provinsi didapati informasi bahwa masih ada PU yang mengeluhkan biaya sertifikasi halal yang dikeluarkan tidak sesuai dengan anggaran dan yang disediakan oleh PU; begitu juga PU masih beranggapan rincian pembiayaan sertifikasi halal masih belum jelas rincian penggunaannya (Jawa Barat). Sejumlah PU menyatakan, bahwa pembiayaan sertifikasi halal sangat tertutup, sehingga antar PU merasakan antar satu PU dengan PU lainnya sering terjadi selisih pembiayaan yang harus dikeluarkan (DI. Yogyakarta).

### **3. Analisis IKM berdasarkan Preferensi Profil Responden**

Berdasarkan deksripsi data demografi responden yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya dan hasil analisis data IKM Nasional yang telah disebutkan penjelasannya di atas, tim survei selanjutnya menjelaskan dinamika Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan korelasi signifikansi terhadap perbedaan demografi responden. Sub bab bahasan pada analisis ini dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Analisis IKM dan Usia Reponden**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan usia responden. Melalui uji *Independent sample t-test* dengan *one way anova*, IKM berdasarkan usia responden memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.354$  ( $p > 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan tidak ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan usia responden.

Namun demikian, jika dilihat rata-rata skor IKM terlihat bahwa responden dari kelompok usia 18-24 tahun (mean = 51.85) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi

dibandingkan tiga kelompok usia lainnya, yakni kelompok usia 25-40 tahun (mean=50.78); kelompok usia >41 tahun (mean 50.51) dan kelompok usia <17 tahun (mean=48.50). Dengan demikian nilai IKM yang paling rendah dijelaskan oleh kelompok usia responden <17 tahun.

### **b. Analisis IKM dan Gender Partisipan**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan gender responden. Melalui uji *Independent sample t-test*, IKM berdasarkan gender responden memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.011$  ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan preferensi gender responden. Selanjutnya, jika dilihat rata-rata skor IKM didapati hasil temuan bahwa responden perempuan (mean =50.84) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki (mean=50.12).

### **c. Analisis IKM dan Bentuk Sertifikasi**

Bentuk pengajuan sertifikasi halal yang paling banyak diajukan oleh responden adalah sertifikasi halal baru sebanyak 2.044 pengajuan dan sertifikasi perpanjangan sebanyak 323 pengajuan. Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan bentuk sertifikasi (baru dan perpanjangan) yang diajukan oleh responden. Melalui uji *Independent sample t-test*, IKM berdasarkan bentuk sertifikasi yang diajukan responden memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan bentuk sertifikasi (baru dan perpanjangan) yang diajukan oleh responden. Apabila dilihat rata-rata skor IKM ditemukan hasil analisis yang menyebutkan bahwa responden dengan pengajuan sertifikat halal baru (mean =50.92) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan pengajuan sertifikat perpanjangan (mean=48.82).

#### **d. Analisis IKM dan Pengurusan Sertifikasi Halal**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan pengajuan sertifikasi halal secara sendiri ataupun melalui pihak lainnya. Melalui uji *Independent sample t-test* dengan *one way anova*, IKM berdasarkan pengurusan sertifikasi halal yang dilakukan responden memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.177$  ( $p > 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan tidak ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan pengurusan sertifikasi halal.

Namun demikian, jika dilihat rata-rata skor IKM terlihat bahwa responden yang melakukan sertifikasi halal melalui asosiasi (mean=51.22) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan tiga kelompok lainnya, yakni pengajuan sertifikasi halal melalui pihak lainnya (mean=50.75); sendiri (mean 50.38) dan biro/jasa/konsultasi (mean=50.05). Dengan demikian nilai IKM yang paling rendah dijelaskan oleh kelompok responden yang mengajukan sertifikasi halal melalui pihak ketiga biro/jasa/konsultan.

#### **e. Analisis IKM dan Biaya Sertifikasi**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan responden yang mengajukan sertifikasi halal dengan pembiayaan mandiri dan sumber pembiayaan lainnya. Melalui uji *Independent sample t-test* dengan *one way anova*, IKM berdasarkan sumber pembiayaan sertifikasi halal memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan sumber pembiayaan pengurusan sertifikasi halal.

Apabila dilihat rata-rata skor IKM ditemukan hasil analisis yang menyebutkan bahwa responden dengan pembiayaan sertifikasi halal yang ditanggung pemerintah (mean =51.12) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan pembiayaan sertifikat dengan sumber pembiayaan lainnya yakni pihak lainnya (mean= 50.01) dan pembiayaan sendiri (mean 48.52). Dengan demikian nilai IKM yang paling rendah dijelaskan oleh kelompok responden yang mengajukan sertifikasi halal dengan pembiayaan sendiri.

#### **f. Analisis IKM dan Usia Bisnis Pelaku Usaha**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan IKM yang signifikan antara responden dengan usia bisnis < 2 tahun dan kelompok PU dengan usia bisnis lainnya. Melalui uji *Independent sample t-test* dengan *one way anova*, IKM berdasarkan umur bisnis yang dimiliki PU memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.211$  ( $p > 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan tidak ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan umur bisnis yang dimiliki PU.

Namun demikian, jika dilihat rata-rata skor IKM terlihat bahwa pelaku usaha yang telah menjalankan usahanya 6-10 tahun (mean= 50.98) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan tiga kelompok pelaku usaha lainnya, yakni PU umur bisnis 2-5 tahun (mean= 50.69); <2 tahun (mean= 50.49) dan > 10 tahun (50.10). Dengan demikian nilai IKM yang paling rendah dijelaskan oleh kelompok pelaku usaha yang telah menjalankan usahanya > 10 tahun. Analisis ini juga memungkinkan adanya hubungan kelompok pelaku usaha dengan usia bisnis > 10 tahun ini juga mengajukan sertifikasi perpanjangan, dimana nilai IKM mereka juga lebih rendah jika dibandingkan dengan kelompok usaha yang mengajukan sertifikasi halal baru.

#### **g. IKM dan Skala Usaha Responden**

Berdasarkan hasil uji komparasi pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan IKM yang signifikan antara perbedaan responden berdasarkan skala usaha yang dijalankan PU. Melalui uji *Independent sample t-test* dengan *one way anova*, IKM berdasarkan skala usaha yang dimiliki oleh PU memiliki nilai signifikansi sebesar  $\text{sig} = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan ada perbedaan signifikan pada data IKM berdasarkan perbedaan skala usaha/bisnis yang dimiliki oleh PU.

Apabila dilihat rata-rata skor IKM ditemukan hasil analisis yang menyebutkan bahwa responden dengan skala usaha mikro: omzet/tahun <300 juta (mean=50.81) memiliki kecenderungan nilai IKM yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan skala usaha/bisnis lainnya, yakni usaha kecil: omzet/tahun 300 juta – 2,5 Miliar) (mean=50.04); usaha menengah: omzet/tahun 2,5 Miliar – 50 Miliar (mean=48.11) dan usaha besar: omzet/tahun >50 Miliar (mean=46.07). Dengan demikian nilai IKM yang paling rendah dijelaskan oleh kelompok pelaku

usaha dengan modal usaha besar. Nilai IKM ini juga diprediksi memiliki korelasi, bahwa kelompok usaha dengan modal usaha melakukan pengajuan sertifikasi halal melalui pihak ketiga biro/jasa/konsultan yang juga memiliki nilai IKM paling rendah dibandingkan kelompok PU yang mengajukan sertifikasi melalui asosiasi atau mandiri.

### C. Saran Responden

Sebagaimana dijelaskan pada sub bahasan variabel dan instrumen survei, bahwa selain mendapatkan data IKM, survei ini juga memberikan kolom terbuka bagi responden untuk memberikan saran dan masukannya terkait pelayanan sertifikasi halal yang telah diajukan. Secara umum kolom saran yang telah diberikan masyarakat direduksi dan disederhanakan deskripsinya berdasarkan Sembilan unsur penilaian. Tabel 3. 4 menjelaskan secara sederhana reduksi dan pengelompokan saran yang masuk.

Tabel 3. 4: Reduksi dan Rekapitulasi Saran Responden

Unsur Penilaian	Saran
U1 Persyaratan	Dipermudah pembikinan surat menyurat dan persyaratannya
	Dipermudah dan dipercepat pengeluaran tanpa ada persyaratan tertentu yg memberatkan
	Semoga bisa lebih simple dlm persyaratan2 pengajuan halal
	Kejelasan syarat pengajuan sertifikasi halal baru dan perpanjangan
	Unt UMKM mhn agar persyaratan dan pengisian form nya lebih disederhanakan
	Dipermudah dan dipercepat pengeluaran tanpa ada persyaratan tertentu yg memberatkan
	agar persyaratan pelayanan sertifikasi di kurangi
U2 Informasi dan Prosedur	Apabila ada perubahan - perubahan terkait sistem ataupun persyaratan untuk sertifikasi, mungkin agar bisa lebih cepat di informasikan kepada para pelaku usaha
	memberikan informasi yang jelas serta mudah dipahami pemohon
	Informasi tentang tata cara pengurusan sertifikasi halal agar lebih di sosialisasikan ke desa-desa, bisa melalui pemerintah desa
	Untuk prosedurnya mohon diperbaiki agar pemohon tidak sering mengulang / ada kesalahan dalam berkas karena informasi yang kadang sering berubah ubah
	Pelayanan ttg informasi nomer halal lebih dibantu. Jika mengalami keaulitan d llapangan
	Mempermudah informasi untuk para UMKM/IKM yg ingin mengajukan pengurusan Halal MUI
	Lebih diperluas lagi informasinya
	Memberikan informasi kepada masyarakat luas khususnya pelaku ukm

	<p>betapa pentingnya label halal tersebut</p> <p>Untuk di perhatikan kecepatan dalam pemberian informasi yg terjadi pada saat proses sertifikasi</p> <p>informasi lebih disosialisasikan ke usaha kecil</p> <p>menyediakan layanan informasi melalui call center</p> <p>Media informasi tertulis diperbanyak</p> <p>utk lebih mempermudah akses mendapatkan informasi</p> <p>Sebaiknya dalam memberikan informasi terkait sertifikasi, informasi diberikan secara jelas lagi</p> <p>Informasi - informasi terbaru mohon dishare kepada seluruh pelaku usaha dengan berbagai media yg mudah diakses</p> <p>Pemanfaatan teknologi dalam menyampaikan informasi sertifikasi halal</p>
U3 Waktu Penyelesaian	<p>Lebih disiplin waktu saja</p> <p>Waktu selesai sertifikat dipercepat</p> <p>Jangka waktu perpanjangan sertifikasi halal ditambah</p> <p>Semoga di pelayanan berikutnya, kegiatan sertifikasi dapat lebih tepat waktu sehingga tidak terlalu lama menunggu hasilnya</p> <p>Semoga selalu dapat disiplin dan proses seritifikasi dapat berjalan lancar sehingga waktu yang dibutuhkan tidak terlalu lama</p> <p>percepatan waktu terbitnya sertifikasi halal</p> <p>Semoga waktu pelayanan penyelesein sertifikasi dapat lebih cepat</p>
U4 Biaya	<p>pengurangan biaya supaya kami mudah mendaftar dan memperpanjang sertifikasi halal</p> <p>Mohon berkas pengajuan dibuat seminimal mungkin seperti kepegurusan izin usaha terutama untuk UKM .</p> <p>Biaya yg diajukan sangat mahal untuk sebuah p oduk yg belum tentu laku atau percobaan</p> <p>Biaya pengurusan bisa di subsidi</p> <p>Biaya bisa ditinjau kembali untuk dibedakan UKM d perusahaan jangan dipukul rata</p> <p>Untuk biaya sertifikasi halal termasuk biaya audit sebaiknya ditentukan nominalnya sehingga pelaku usaha tahu yg sebenarnya berapa besar biaya pengurusan sertifikasi, sehingga praktik percaloan bisa diminimalisir</p> <p>Untuk sertifikasi halal untuk yg perpanjangan halal mohon biaya jangan terlalu mahal</p> <p>Unkk yg dibiayai pemerintah tlg diadaakan min. 3x setahun</p> <p>Biaya untuk perpanjangan tolong dikurangi Krn sangat memberatkan bagi pengusaha mikro</p> <p>Untuk pendaftaran pribadi biayanya kalau bisa diturunkan</p> <p>Biaya ntuk perpanjangan mohon rupiahnya diturunkan, dan diperpanjang masa berlakunya</p> <p>Lebih mudah dengan online karna tidak memerlukan biaya banyak</p>
U5 Produk Layanan	<p>diberikan tambahan kuota sertifikasi halal untuk jenis produk yang lain dari 1 produsen</p>

U6 Kompetensi Pelaksana	Meskipun sudah baik, terus perbaiki lagi kompetensi
	Untuk yang offline mohon petugas pelaksana yang ditempatkan di loket dapat memberikan jawaban
	petugas pelaksana kabupaten hendaknya lebih aktif dan mengerti prosedur, karna petugas kabupaten terkesan lepas tangan
U7 Perilaku Pelaksana	Meningkatkan Perilaku aktif memberi jawaban
U8 Penanganan Pengaduan	Mohon untuk dibuatkan infografis tahapan sertifikasi halal berikut dengan estimasi waktu pelaksanaan setiap tahapan proses. Layanan pengaduan, komplain dan tanya jawab memuaskan
	Layanan pengaduan dan informasi lebih disosialisasikan ke usaha kecil
	Siapkan unit pengaduan pelanggan
U9 Sarana Prasarana	Agar makin baik lagi sarana dan prasarana
	sarana dan prasarana dibuat lebih canggih dan memudahkan seperti form digital dll

#### D. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei yang menyebutkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan Badan Penjaminan Produk Halal (BJPH) Kementerian Agama adalah **Mutu Pelayanan Baik (84,46)**. Namun demikian masih ditemui satu unsure penilaian yang mendapatkan **Mutu Pelayanan Kurang Baik (C)** yakni **U3 Waktu Penyelesaian**. Dengan demikian U3 menjadi Unsur Penilaian Prioritas Peningkatan Pelayanan Sertifikasi Halal di waktu mendatang. begitu juga angka-angka IKM dari nilai IKM terendah sampai teratas bawah ke atas secara berurut secara tidak langsung menunjukkan skala prioritas fokus peningkatan layanan sertifikasi halal. Secara sederhana fokus peningkatan layanan BJPH dijelaskan dalam gambar hirarki di bawah ini :



### Gambar 3.9: Skala Prioritas Peningkatan Layanan Sertifikasi Halal

Pada prioritas peningkatan layanan pertama U3 (waktu), diperlukan koordinasi dan komunikasi yang intens antara BPJPH sebagai Badan yang mengeluarkan sertifikasi halal dengan LPH (Lembaga Pemeriksa Halal) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), karena penyelesaian sertifikat halal merupakan integrasi kinerja sejumlah pihak. Dalam hal koordinasi kerja tersebut, penting sekali penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat terkait alur pengurusan sertifikasi halal dan lama masa kerja yang dibutuhkan untuk mencapai ketuntasan layanan.

Pada prioritas peningkatan kedua U7 (Perilaku Pelaksana), maka akan dilakukan monitoring dan evaluasi (monev) kinerja petugas secara berkala dan terencana. Peningkatan mutu layanan pada aspek perilaku pelaksana dapat didukung dengan ketersediaan dokumen yang mengatur perilaku pelaksana sertifikasi halal yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja. Pada prioritas ketiga U4 (Biaya), maka diperlukan upaya koordinasi, komunikasi dan kerjasama sejumlah pihak agar pembiayaan pada layanan sertifikasi halal tidak memberatkan pelaku usaha terutama PU dengan skala usaha mikro : omzet/tahun <300 juta, seperti meningkatkan kuota pembiayaan sertifikat halal yang dibiayai oleh pemerintah atau subsidi pembiayaan pada PU sektor usaha mikro.

Pada prioritas keempat U9 (Sarana dan Prasarana), maka akan dimaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan sertifikasi yang lebih baik. Pada Prioritas kelima U2 (Informasi dan Prosedur), maka akan ditingkatkan sistem informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat dan maksimalisasi platform digital sebagai media sosialisasi dan penyampaian informasi sertifikasi halal kepada masyarakat. Prioritas layanan yang lebih baik keenam adalah Penanganan Pengaduan, maka berbarengan dengan peningkatan layanan informasi maka diperlukan saluran tersendiri untuk respon yang lebih cepat atas aduan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang hendak melakukan sertifikasi halal. Prioritas kedelapan adalah persyaratan. Pada unsur ini sebenarnya nilai IKM sudah baik dan hasil survei menyebutkan masyarakat dapat menerima persyaratan-persyaratan yang diperlukan, namun demikian upaya untuk peningkatan dan akses pemenuhan persyaratan oleh masyarakat akan

menjadi prioritas layanan sertifikasi halal, sehingga akan lebih banyak masyarakat yang dapat terlibat aktif dalam pengajuan sertifikasi halal. Adapun peningkatan mutu layanan terakhir adalah kompetensi pelaksana. Peningkatan bagian ini akan menjadi fokus peningkatan karena secara langsung berhubungan dengan indikator kinerja utama BPJPH untuk memperhatikan peningkatan dan pengembangan SDM yang lebih baik di masa yang akan datang.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Pusat dan Satgas Daerah Provinsi tahun 2021, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM terhadap layanan sertifikasi Halal Tahun 2021 telah dilaksanakan dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Survei yang diatur dalam Permen PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Secara umum, mutu pelayanan nasional pada sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh BPJPH dipersepsikan **Baik** oleh publik dengan nilai **IKM 84,46 (B)**. Namun demikian terdapat satu unsur penilaian yang mendapatkan mutu pelayanan **Kurang Baik** yakni Unsur Pelayanan 3 (U3: Waktu) dengan nilai **IKM 76,45 (C)**. Dengan demikian prioritas peningkatan unsur pelayanan di masa yang akan datang akan difokuskan pada mutu pelayanan waktu penyelesaian sertifikasi yang lebih baik dan cepat.
3. Hasil IKM dominan secara keseluruhan pada masing-masing Satgas Daerah Provinsi berada di mutu pelayanan **B (Baik)** yakni sebanyak 27 Satgas, sementara lima Satgas Wilayah Provinsi lainnya mendapatkan persepsi Mutu Layanan dengan predikat **Sangat Baik (A)**, diantaranya adalah Bengkulu; Gorontalo; Sulawesi Selatan; Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Utara.
4. Hasil IKM yang didapati dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan gambaran skala prioritas peningkatan layanan pada sejumlah unsur layanan sertifikasi halal diantaranya adalah yakni U3 (waktu) menjadi prioritas skala 1; U7 (Perilaku Pelaksana) menjadi prioritas skala 2; U4 (Biaya) menjadi prioritas skala 3; U9 (Sarana dan Prasarana) menjadi prioritas 4; U2 (Informasi dan Prosedur) menjadi prioritas skala 5; U8 (Penanganan Pengaduan) menjadi prioritas skala 6; U5 (Produk Layanan) menjadi prioritas skala 7; U1 (Persyaratan) menjadi prioritas skala 8; dan U6 (Kompetensi Pelaksana) menjadi prioritas skala 9.

## B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada pelayanan Sertifikasi Halal yang diselenggarakan oleh BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal), direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan diharapkan dapat lebih cepat agar tidak melewati batas waktu maksimal yang telah ditetapkan (21 HK);
2. Meningkatkan mutu pelayanan pada unsur perilaku pelaksana dengan kegiatan monev (monitoring dan evaluasi) kinerja pegawai yang terencana dan terkendali;
3. Meningkatkan pengadaan sarana dan prasaranan secara terus menerus untuk memberikan pelayanan prima kepada publik;
4. Meningkatkan layanan informasi dan prosedur pelayanan sertifikasi bagi masyarakat luas secara jelas dan massive melalui jejaring media sosial atau saluran informasi online lainnya;
5. Meningkatkan kompetensi petugas sertifikasi halal dengan pelatihan, pembinaan dan peningkatan pengetahuan tentang peratiran, perizinan sehingga mudah menjelaskan kembali alur dan prosedur sertifikasi kepada masyarakat secara luas.
6. Secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menjadi acuan perbaikan mutu penyelenggaraan sertifikasi halal. Hasil IKM dapat menjadi tolok ukur acuan peningkatan mutu pelayanan pada semua unsur penilaian SKM di masa yang akan datang. Survei ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, dimana penilaian yang baik ditingkatkan kepada mutu pelayanan yang lebih baik. Begitupula penilaian yang kurang baik dapat terus ditingkatkan ke arah lebih baik.

## **BAB**

### **PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar rencana tindak lanjut atas peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal) Kementerian Agama Republik Indonesia

Jakarta, 26 November 2021

Sekretaris,

^

H.M. Arfi Hatim, M.Ag

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BADAN PENYELENGGARA JAMINAN PRODUK HALAL (BPJPH)**  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**TAHUN 2021**

IKM	UNIT LAYANAN: SERTIFIKASI HALAL
<b>84,46</b>  <b>B</b>  <b>BAIK</b>	<b>RESPONDEN</b>  Jumlah : 2.367 Orang Laki-Laki : 680 Orang Perempuan : 1.687 Orang  Periode Survei: 4 Agustus 2021 sd 06 September 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**  
**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR**  
**TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI**



	c. Tidak Puas (agak memberatkan)	2
	d. Sangat tidak Puas (memberatkan)	1
<b>2</b>	<b>Informasi dan Prosedur</b>	
	2. Tingkat kemudahan akses informasi pelayanan sertifikasi halal	
	a. Sangat Mudah	4
	b. Mudah	3
	c. Tidak Mudah	2
	d. Sangat tidak Mudah	1
	3. Tingkat Kepuasan Anda tentang prosedur dalam sertifikasi halal	
	a. Sangat Puas (sangat mudah; sederhana; tidak berbelit-belit)	4
	b. Puas (mudah; cukup sederhana; tidak terlalu berbelit-belit)	3
	c. Tidak Puas (sulit, agak rumit, agak berbelit-belit)	2
	d. Sangat tidak Puas (sangat sulit; rumit; berbelit-belit)	1
<b>3</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>	
	4. Tingkat kepuasan Anda terkait ketepatan waktu penyelesaian sertifikasi halal	
	a. Sangat Puas (sangat cepat; tidak perlu menunggu lama)	4
	b. Puas (cepat; tidak perlu menunggu lama)	3
	c. Tidak Puas (lambat, lama menunggu)	2
	d. Sangat tidak Puas (terlalu lama; terlalu lambat; terlalu lama menunggu)	1
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	
	5. Pendapat Anda tentang kewajaran biaya dalam pelayanan sertifikasi halal	
	a. Sangat Wajar (sangat tidak memberatkan)	4
	b. Wajar (tidak memberatkan)	3
	c. Kurang Wajar (memberatkan)	2
	d. Tidak Wajar (sangat memberatkan)	1
<b>5</b>	<b>Produk Layanan</b>	
	6. Produk hasil perizinan sertifikasi halal telah memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan/sesuai permintaan pemohon	
	a. Sangat Memenuhi	4
	b. Memenuhi	3
	c. Kurang Memenuhi	2
	d. Tidak Memenuhi	1
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	
	7. Penilaian Anda mengenai kompetensi petugas sertifikasi halal	
	a. Sangat Memadai; Sangat Profesional	4
	b. Memadai; Profesional	3
	c. Kurang Memadai; Kurang Profesional	2
	d. Tidak Memadai; Tidak Profesional	1
	8. Penilaian Anda mengenai kompetensi petugas auditor halal	
	a. Sangat Memadai; Sangat Profesional	4
	b. Memadai; Profesional	3
	c. Kurang Memadai; Kurang Profesional	2
	d. Tidak Memadai; Tidak Profesional	1
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>	
	9. Tingkat kepuasan Anda terkait kedisiplinan petugas sertifikasi halal dalam menepati waktu pelayanan	

	a. Sangat puas (sangat disiplin)	4
	b. Puas (cukup disiplin)	3
	c. Tidak Puas (kurang disiplin)	2
	d. Sangat tidak Puas (tidak disiplin)	1
	10. Penilaian Anda terkait kesopanan dan keramahan petugas layanan sertifikasi halal	
	a. Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4
	b. Sopan dan Ramah	3
	c. Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2
	d. Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1
	11. Penilaian Anda terkait kemampuan komunikasi petugas sertifikasi halal (lisan dan tulisan)	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	
	12. Kepuasan Anda terkait kesempatan untuk bisa memberikan pengaduan, saran, atau masukan terhadap kualitas pelayanan	
	a. Sangat Puas (sangat diberi peluang)	4
	b. Puas (diberi peluang)	3
	c. Tidak Puas (dibatasi; tidak diperkenankan)	2
	d. Sangat tidak Puas (sangat dibatasi; sangat tidak diperkenankan)	1
	13. Kepuasan Anda terkait penanganan pengaduan, keluhan, dan saran	
	a. Sangat Puas (segera ditanggapi dan ditindaklanjuti)	4
	b. Puas (cukup ditanggapi dan ditindaklanjuti)	3
	c. Tidak Puas (kurang ditanggapi dan ditindaklanjuti)	2
	d. Sangat tidak Puas (tidak ditanggapi dan ditindaklanjuti)	1
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	
	14. Kepuasan Anda terkait ketersediaan sarana pelayanan seperti komputer, meja, kursi, internet, dll	
	a. Sangat Puas (sangat memadai; sangat lengkap)	4
	b. Puas (memadai; lengkap)	3
	c. Tidak Puas (kurang memadai; kurang lengkap)	2
	d. Sangat tidak Puas (tidak memadai; tidak lengkap)	1
	15. Kepuasan Anda terkait ketersediaan prasarana pendukung pelayanan seperti gedung, ruang tunggu, lapangan parkir, dll.	
	a. Sangat Puas (sangat memadai; sangat lengkap)	4
	b. Puas (memadai; lengkap)	3
	c. Tidak Puas (kurang memadai; kurang lengkap)	2
	d. Sangat tidak Puas (tidak memadai; tidak lengkap)	1

### III. Saran/opini/pendapat

**TERIMA KASIH**