BADAN POM

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER DAN TL OKTOBER

BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
TAHUN 2023

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER 2023

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerjapelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

2. DASAR PELAKSANAAN

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
c. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
e. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM

3. TUJUAN

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebaga' pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. UNSUR DALAM SURVEY

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kues oner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (U1)
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (U2)
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (U3)
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah informasi biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (U4)
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 (U5).
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman (U6)
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (U7)
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (U8)
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak/gedung (U9)

5. PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei dilaksanakan pada bulan November 2023 dengan jumlah responden sebanyak 31 orang. Metoda survey secara langsung dan melalui link survey. Metoda langsung dengan memberikan form survey secara manual kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta. Metoda melalui link survey https://bit.ly/SKM_BBPOMYOGYA diberikan kepada konsumen dengan layanan secara daring atau masyarakat umum yang bisa mengakses form di website BBPOM Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden penerima layanan yaitu :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	13	42
		Perempuan	18	58
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	16
		DI/D2/D3	7	23
		D4/S1	19	61
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	0	0
		Pegawai Swasta	6	19
		Wiraswasta	23	74
		Lainnya	0	6
4	Usia	≤ 25 Tahun	7	23
		26 – 30 Tahun	6	19
		31 – 35 Tahun	2	6
		36 – 40 Tahun	6	19
		≥ 41 Tahun	10	32

Pengisian survey terdiri dari 9 unsur sesuai Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,. Penilaian terdiri dari 4 skala dengan skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 4.

Hasil analisa SKM di Bulan Oktober :

Ket	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai
Layanan Informasi (31 org)	98,39	99,19	100	100	99,19	98,39	98,39	98,39	99,19	99,01
Layanan Pengujian (0 org)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perhitungan Total	**98,39**	**99,19**	**100**	**100**	**99,19**	**98,39**	**98,39**	**98,39**	**99,19**	**99,01**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk layanan informasi memiliki nilai 99,01 sedangkan untuk layanan pengujian tidak ada responden yang disurvei. Semua responden memberikan nilai dengan skala 3 – 4, nilai SKM secara keseluruhan adalah 99,01. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

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)

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai untuk tiap unsur berada pada kisaran 98,39 - 100 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik

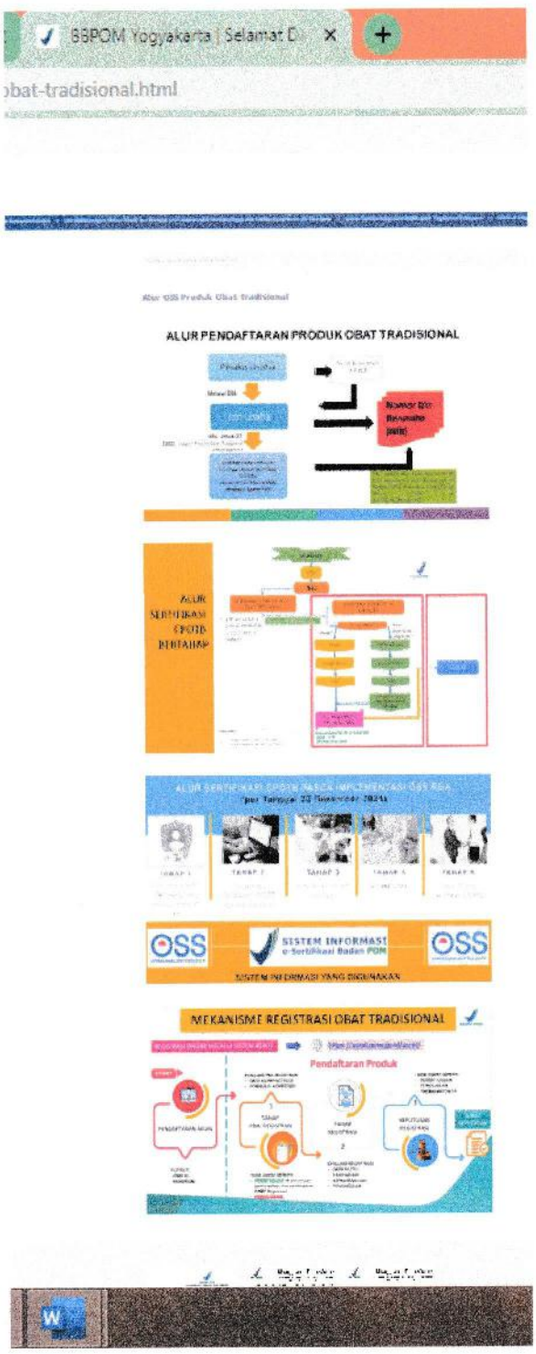
6. REKOMENDASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM BULAN NOVEMBER

- Masukan dari pengguna layanan, seandainya ada fasilitas free atau gratis buat pelaku UMKM
- Analisa penyebab adalah pelaku usaha belum mengetahui bahwa BBPOM di Yogyakarta bekerjasama dengan lintas sektor terkait telah melaksanakan layanan BERPENDAR (Bersama Pendampingan UMKM untuk Memperoleh Ijin Edar) yang akan difasilitasi oleh Pemda DIY atau Kab/Kota.
- Rencana tindak lanjut, kepada pengguna layanan disampaikan adanya inovasi layanan BERPENDAR dan link untuk mengikuti program pendampingan dari BBPOM di Yogyakarta.

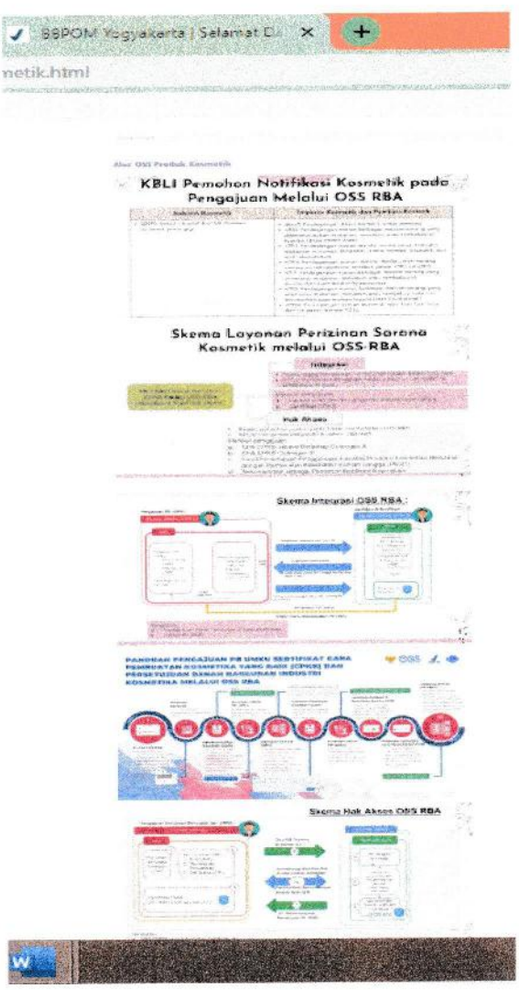
7. TINDAK LANJUT SKM BULAN OKTOBER

Masukan Pengguna Layanan	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
Perlu dibuat manual untuk bisa menggunakan aplikasi dari tahap ke tahap berikutnya.	Pelaku usaha belum paham tahapan proses perijinan dan belum pernah membuka website BBPOM di Yogyakarta yang sebetulnya telah menginformasikan tahapan proses perijinan untuk semua komoditi.	Kepada pengguna layanan disampaikan bahwa sudah ada tahapan prosedur perijinan yang bisa dilihat di website BBPOM di Yogyakarta	Informasi tahapan proses perijinan melalui website	2 November 2023 ***Closed***

Bukti Dukung









Yogyakarta, 6 Desember 2023
Kepala BBPOM di Yogyakarta

Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 31 kuesioner dari pelanggan Layanan Informasi dan Pengaduan, Pengujian sampel pihak ketiga, Surat Keterangan Impor dan Surat Keterangan Ekspor. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi sehingga diberikan skor 0. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survey kepuasaan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **NOVEMBER 2023** diperoleh skor **99,01** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **99,01** dengan skor **Sangat Baik**

Tertinggi pada Waktu Pelayanan (U3) dengan skor 100

Terendah pada Kompetensi Pelaksana (U6) dengan skor 98,39 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :

Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

Yogyakarta, 6 Desember 2023
Penanggung Jawab

Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

DATA RESPONDEN NOVEMBER 2023				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	JK	Laki	13	42
		Perempuan	18	58
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	5	16
		D1/D2/D3	7	23
		D4/S1	19	61
		S2/Profesi/S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	0
		Pegawai Swasta	6	19
		Wiraswasta	23	74
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	2	6
4	Usia	≤25 tahun	7	23
		26-30 tahun	6	19
		31-35 tahun	2	6
		36-40 tahun	6	19
		≥41 tahun	10	32
5	Jenis Layanan	1. Layanan Informasi dan Pengaduan	31	100
		2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	0	0
		3. Surat Keterangan Impor	0	0
		4. Surat Keterangan Ekspor	0	0

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
231101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
231102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231105	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
231106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231109	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
231110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	31									
Jumlah Nilai per Unsur	122	123	124	124	123	122	122	122	123	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	**99,01**									
Keterangan :	**98,39**	**99,19**	**100**	**100**	**99,19**	**98,39**	**98,39**	**98,39**	**99,19**	

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Mantap, informatif	Erlin	Sesuai dengan predikat yang telah disandang oleh BBPOM di Yogyakarta sebagai Unit Pelayanann Publik dengan kategori Pelayanan Prima, maka kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama. Masukan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan berkelanjutan
2	- mantap solutif - Sangat membantu luar biasa - Informatif - Sangat informatif - Terimkasih	Wulandari	
3	- Terimakasih informasinya - Excelent, lanjutkan - Sukses slalu. . untuk pelayanan ramah dan cepat tetep nomor 1 - Konsultasi HC untuk eksport. Selesai dgn baik - Terimakasih pengaduan saya telah ditindaklanjuti	Sugeng	
4	- Terimakasih informasinya - Sangatbbaik latanannya - Konsultasi izin edardilayani dengan ramah dan memuaskan - Konsultasi izin edar pada proses pendaftaran CPPOB salah KBLI dan sudah diperbaiki dan lanjut pengajuan e reg. Tingkatkan terus pelayanan kepada pelaku usaha UMKM - Konsultasi izin edar pada proses pendaftaran MD dilayani dengan baik dan pertahankan pelayanan yang memberi solusi - Konsultas izin edar BPOM proses data produk mozarela kategori menengah rendah pada e reg tidak muncul kode pengajuan, sedangkan di oss sudah ada. Sudah berhasil muncul kode karena salah memilih kategori menengah rendah harusnya pemenuhan komitmen bukan CPPOB. Terimakasih petugas layanan sudah memberi solusi.	Rizki Amalia	
5	- Sudah sangat jelas	Herllya	
6	- Excelent - Seandainya ada fasilitas free atau gratis buat pelaku umkm - thanks infonya	Yustina	Fasilitas gratis uji produk diberikan kepada UMKM baru yang mendaftarkan produknya. Untuk selanjutnya fasilitas gratis bisa mengikuti program dari Pemda yang telah kerjasama dengan BBPOM di Yogyakarta dalam inovasi BERPENDAR (Bersama Pendampingan untuk Memperoleh Ijin Edar)

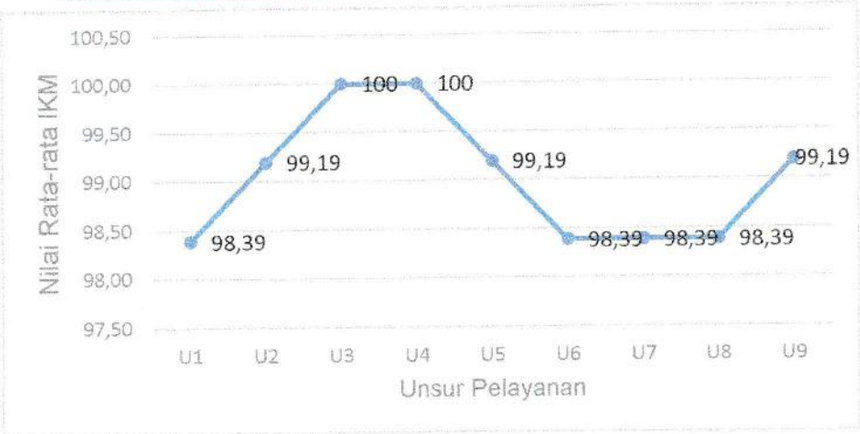
Yogyakarta, 6 Desember 2023
Penanggung Jawab



Etty Rusmawati, STP
NIP. 19700129 199803 2 001

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	98,39
U2	Prosedur	99,19
U3	Waktu Pelayanan	100
U4	Biaya/ Tarif	100
U5	Produk Layanan	99,19
U6	Kompetensi Pelaksana	98,39
U7	Perilaku Pelaksana	98,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,39
U9	Sarana dan Prasarana	99,19
		99,01



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	1. Layanan Informasi dan Pengaduan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
231101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
231102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231105	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
231106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231109	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
231110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Kuesioner	31									
Jumlah Nilai per Unsur	122	123	124	124	123	122	122	122	123	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM **)	99,01									

Keterangan : **98,39 99,19 100,00 100,00 99,19 98,39 98,39 98,39 99,19**

U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	2. Pengujian Sampel Pihak Ketiga
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0										
Jumlah Kuesioner	1									
Jumlah Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
IKM **)	0,00									

0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00

Keterangan :
U1 s.d. U9 = Unsur pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasaan masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM Unit pelayanan x 25

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
78,01 – 88,30	B	Baik
65,00 – 78,80	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik