



# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

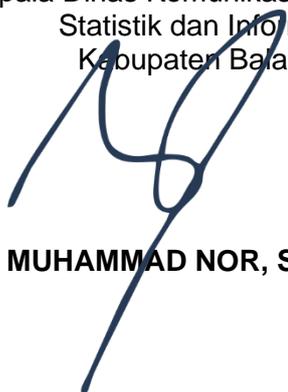
Laporan ini disusun sebagai upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM Tahun 2022 Semester 1 (satu). Hal ini diharapkan dapat menjadi acuan dan motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian pada khususnya.

Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei IKM.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, kami mohon saran konstruktif guna perbaikan pada kegiatan selanjutnya.

Paringin Selatan, 17 Juni 2022

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Informatika  
Kabupaten Balangan

  
**MUHAMMAD NOR, S.Sos, MM**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATARBELAKANG .....	1
B. PERATURAN PERUNDANGAN .....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
D. MANFAAT .....	3
E. SASARAN .....	4
F. PENGERTIAN UMUM .....	4
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	
A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
B. PERIODE SURVEI .....	7
C. METODOLOGI PENYUSUNAN .....	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	12
B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN .....	16
C. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	21
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH</b>	
A. ANALISA MASALAH .....	23
B. PEMECAHAN MASALAH .....	24
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	26
B. REKOMENDASI .....	26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	10
<b>Tabel 2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	12
<b>Tabel 3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
<b>Tabel 4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	14
<b>Tabel 5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	15
<b>Tabel 6</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima .....	16
<b>Tabel 7</b>	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan .....	17
<b>Tabel 8</b>	Nilai Unsur Persyaratan .....	17
<b>Tabel 9</b>	Nilai Unsur Prosedur .....	18
<b>Tabel 10</b>	Nilai Unsur Waktu Pelayanan .....	18
<b>Tabel 11</b>	Nilai Unsur Biaya/Tarif .....	19
<b>Tabel 12</b>	Nilai Unsur Produk Layanan .....	19
<b>Tabel 13</b>	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana .....	20
<b>Tabel 14</b>	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana .....	20
<b>Tabel 15</b>	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana .....	21
<b>Tabel 16</b>	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan .....	21
<b>Tabel 17</b>	Hasil Data Tabulasi Kuisisioner .....	22
<b>Tabel 18</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Contoh Kuisioner
- Lampiran 2** Rekapitulasi Nilai Tiap Unsur Pelayanan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak sipil dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif dalam kerangka pelayanan publik melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** bagi instansi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengacu pada peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna

layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan Tahun 2022, dikategorikan **Baik**, dan SKM pertama kali dilaksanakan pada tahun 2022.

## **B. PERATURAN PERUNDANGAN**

Dasar dari penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan diharapkan dapat menjawab tuntutan akan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan dengan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur serta dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Unsur-unsur yang tertuang dalam kuisisioner yang dipakai untuk survei kepuasan masyarakat (sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017), telah mencakup dimensi kepuasan di bidang jasa dan bahkan lebih lengkap. Kuisisioner mencakup 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel” dan merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **D. MANFAAT**

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu diambil dalam melakukan perbaikan.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

#### **E. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **F. PENGERTIAN UMUM**

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
7. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
8. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
9. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
12. **Survei periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
13. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan.

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian.

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif.

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan 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.

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **B. PERIODE SURVEI**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun dengan periode 6 bulanan (semester), yaitu periode I dari Januari-Juni dan periode ke 2 (dua) Juli-Desember.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu pelayanan yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2022.

## **C. METODOLOGI PENYUSUNAN**

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survei kuisisioner, kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data, data dikelompokkan berdasarkan kategorinya kemudian dilakukan analisis diperoleh kesimpulan, dari hasil kesimpulan tersebut dilakukan evaluasi. Berikut tahap-tahap dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat :

1. Persiapan.

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada Bulan Juni 2022, yaitu dengan membuat kuesioner Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

2. Penyiapan bahan.

a) Kuisisioner.

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

b) Bagian Kuisisioner.

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- Bagian II Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan waktu/jam responden saat disurvei.
- Bagian III Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik, yang dibagi 4 (empat) kategori yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1.

2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2.

3) Baik, diberi nilai persepsi 3.

4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisisioner IKM ditetapkan sebanyak 102 responden. Lokasi pengumpulan data di seluruh SKPD dan BLUD Kabupaten Balangan, yaitu Layanan E-Office (Absen Online), Media Center Balangan, SP4N LAPOR! dan PPID dengan waktu pengumpulan data responden pada saat jam kerja dan dilaksanakan selama 1 (satu) minggu dibulan Juni 2022.

4. Pengolahan Data.

a. Metode Pengolahan Data.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 1. Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

b. Perangkat Pengolahan.

Pengolahan data dilakukan dengan cara :

- Manual.
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

c. Pengujian Kualitas Data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisisioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan secara keseluruhan sebanyak 102 (seratus dua) responden. Responden merupakan penerima layanan E-Office, Media Center Balangan, SP4N LAPOR! dan PPID, yang dipilih secara acak kemudian diberikan Google Form kuisisioner survei untuk diisi.

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut paparan hasil Survei IKM terhadap 60 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan. Karakteristik responden pada Survei IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden dan layanan ada 4 (empat) kategori, sebagai berikut :

##### 1. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.*

Kajian variabel responden berdasarkan jenis kelamin responden yang berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan. Dengan mengetahui kelompok mana yang lebih dominan, dapat menjadi masukan dalam merancang dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan. Dari total 60 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah responden	(%)
1	Laki-laki	55	53,98
2	Perempuan	47	46,08

	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100,00</b>
--	--------------	------------	---------------

Dari tabel 3, responden yang dominan sebagai pengguna layanan adalah berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 55 responden (53,98%) dari 102 responden, sisanya berjenis kelamin Perempuan sebanyak 47 responden (46,08%).

2. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.*

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah responden	%
1	SD	-	0,00
2	SMP	1	0,98
3	SMA	14	13,73
4	DIII	22	21,57
5	S1	42	41,18
6	S2	23	22,55
7	S3		0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100,00</b>

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S1 mendominasi (41,18%), diikuti dengan kelompok pendidikan S2 (22,55%), dan urutan terakhir kelompok responden SMP dengan persentase yang sama (0,98%).

3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.*

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan serta persepsi responden pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan. Pekerjaan utama responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No.	Kategori Pekerjaan Utama	Jumlah responden	(%)
1	PNS	81	79,41
2	TNI		0,00
3	POLRI		0,00
4	SWASTA		0,00
5	PELAJAR/MAHASISWA		0,00
6	LAINNYA	21	20,59
	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100,00</b>

Kelompok responden dengan pekerjaan PNS mendominasi pengguna layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yaitu Sebanyak 81 responden (79,41%) dari 102 responden, dan Laiannya 21 responden (20,59%).

4. *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima.*

Informasi jenis responden berdasarkan jenis layanan yang diterima membantu membuat gambaran jenis layanan apa yang cenderung didatangi responden. Serta dapat menjadi dasar pemikiran untuk terus mengembangkan dan membuat inovasi pelayanan. Kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang diterima secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No.	Kategori Jenis Layanan Yang Diterima	Jumlah responden	(%)
1	E-Office (E-Absensi)	75	73,53
2	Media Center Balangan	5	4,90
3	SP4N LAPOR!	12	11,76
4	PPID	10	9,80
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,00</b>

Dari tabel 6 dapat dilihat jasa layanan yang diterima responden dominan pada layanan E-Office (73,53%) dan minim responden pada layanan media center balangan (4,90%).

## B. NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan diperoleh dari survei terhadap 60 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam mendapatkan layanan. Survei dilakukan pada bulan November Tahun 2021. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap 9 pertanyaan yang mengandung unsur pelayanan. Dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilhan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Unsur dan hasil pengisian kuisisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan	0,37
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	0,39
U3	Waktu penyelesaian pelayanan **)	0,36
U4	Biaya/ Tarif *)	0,41
U5	Produk/ hasil layanan	0,38

U6	Kompetensi pelaksana	0,38
U7	Perilaku pelaksana	0,39
U8	Sarana dan Prasarana	0,35
U9	Penanganan Pengaduan	0,38

Keterangan :

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- \*) : Nilai Tertinggi
- \*\*) : Nilai Terendah

Dari Tabel 7 terlihat bahwa nilai rendah ada pada U2, U3 dan U8 atau Unsur Prosedur, Unsur Waktu Pelayanan, dan Unsur Sarana Prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan dipersepsikan responden menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau Biaya/Tarif dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Biaya/tarif ini memang seharusnya yang tertinggi karena semua layanan tidak dipungut biaya atau gratis. Untuk unsur yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik perlu selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Berikut secara lengkap nilai tiap-tiap unsur pelayanan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data dari survei yang telah dilaksanakan yang dituangkan dalam tabel.

#### 1. Nilai Unsur Persyaratan

Penilaian responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel 8. Nilai Unsur Persyaratan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	3
3	Sesuai	53
4	Sangat Sesuai	45
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		340
Nilai rata-rata/unsur		3,40
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,37

2. *Nilai Unsur Prosedur*

Penilaian responden tentang kemudahan prosedur pelayanan.

Tabel 9. Nilai Unsur Prosedur

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Mudah	0
2	Cukup Mudah	2
3	Mudah	45
4	Sangat Mudah	55
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		353
Nilai rata-rata/unsur		3,53
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,39

3. *Nilai Unsur Waktu Pelayanan*

Penilaian responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 10. Nilai Unsur Waktu Pelayanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Cepat	1
2	Kurang Cepat	6
3	Cepat	32
4	Sangat Cepat	63
<b>Total</b>		<b>120</b>

Nilai unsur		326
Nilai rata-rata/unsur		3,26
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,36

4. *Nilai Unsur Biaya/Tarif*

Penilaian responden tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 11. Nilai Unsur Biaya/Tarif

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Sangat Mahal	0
2	Mahal	0
3	Cukup Mahal	13
4	Gratis	89
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		377
Nilai rata-rata/unsur		3,77
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,41

5. *Nilai Unsur Produk Layanan*

Penilaian responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tabel 12. Nilai Unsur Produk Layanan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	4
3	Sesuai	47
4	Sangat Sesuai	50
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		344
Nilai rata-rata/unsur		3,44
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,38

6. *Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana*

Penilaian responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tabel 13. Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Kompeten	1
2	Kurang Kompeten	5
3	Kompeten	46
4	Sangat Kompeten	50
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		341
Nilai rata-rata/unsur		3,41
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,38

7. *Nilai Unsur Perilaku Pelaksana*

Penilaian responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 14. Nilai Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Sopan dan Ramah	1
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	47
4	Sangat Sopan dan Ramah	54
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		353
Nilai rata-rata/unsur		3,53
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,39

8. *Nilai Unsur Sarana dan Prasarana*

Penilaian responden tentang kualitas sarana dan prasana (ruang pelayanan dan kebersihan toilet).

Tabel 15. Nilai Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Buruk	3
2	Kurang Baik	9
3	Baik	53
4	Sangat Baik	37
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		322
Nilai rata-rata/unsur		3,22
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,35

9. *Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

Penilaian responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tabel 16. Nilai Unsur Penanganan Pengaduan

Nilai Persepsi	Kategori Jawaban	Responden
1	Tidak Dikelola	2
2	Kurang Dikelola	5
3	Dikelola	42
4	Dikelola Dengan Baik	53
<b>Total</b>		<b>102</b>
Nilai unsur		343
Nilai rata-rata/unsur		3,43
Nilai rata-rata tertimbang/unsur		0,38

**C. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.**

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisisioner, maka didapat hasil tabulasi data sebagai berikut :

Tabel 17. Hasil Data Tabulasi Kuisisioner

	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai	340	353	326	377	344	341	353	322	343

NRR Per Unsur	3,40	3,53	3,26	3,77	3,44	3,41	3,53	3,22	3,43	
NRR Tertimbang	0,37	0,39	0,36	0,41	0,38	0,38	0,39	0,35	0,38	3,41 *)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>85,22</b>

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval , nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut :

Tabel 18. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM setelah konversi = 85,22

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **A. ANALISA MASALAH**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Dilihat dari Nilai rata-rata per unsur, unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur Sarana dan Prasarana pelayanan dibandingkan dengan nilai unsur yang lain, dimana pada unsur ini, responden diminta pendapatnya tentang kondisi server yang terkadang mengalami gangguan dan kenyamanan dalam proses e-presensi cukup mengganggu. Dengan nilai unsur 3,22, unsur pelayanan Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori Kurang Baik. Hal ini menunjukkan masih kurang lengkapnya fasilitas yang membuat kurang nyaman pengguna jasa layanan.
2. Masih perlunya penambahan informasi atau sosialisasi tentang layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
3. Masalah responden kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak objektif).
4. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM, hal ini dapat terlihat ada beberapa masyarakat yang ketika diberikan lembar kuisioner, menolak untuk mengisi dengan berbagai alasan.
5. Kurangnya kepercayaan responden terhadap upaya perubahan paradigma ASN.

## **B. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas, berikut beberapa alternatif pemecahan masalah guna menjawab tuntutan akan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan, diantaranya :

1. Penambahan fasilitas umum demi keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa layanan dan menciptakan pelayanan publik yang responsif, seperti penambahan anggaran untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Menginformasikan atau mensosialisasikan mengenai pelayanan yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang informatif dan mudah dimengerti.
3. Memberikan sosialisasi kepada pengguna layanan tentang pentingnya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.
4. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik disemua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
5. Peningkatan sumber daya manusia melalui seminar, pelatihan dan diklat teknis lainnya tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan.

## BAB V KESIMPULAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan **Baik** oleh penggunanya layanan. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **85,22** berada pada interval **76,61 – 88,30** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Baik**.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,41. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan **BAIK**.

### B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Diperlukan ruang pelayanan khusus, adanya Sarana dan Prasarana yang memadai sehingga memudahkan pengguna layanan tuk mendapatkan layanan.

## KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Link : <https://forms.gle/o7YyQpCi4LRwFEMA9>

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sangat membutuhkan informasi secara rutin. Untuk itu

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada responden.

Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat responden, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT responden, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Dinas

Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagian dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.



lapor.pemkabbalangan@gmail.com (tidak dibagikan)

[Ganti akun](#)



\* Wajib

Nama Responden

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Pelajar
- Lainnya

Jenis Layanan :

- E-Office atau E-Absensi
- Media Center Balangan
- PPID
- SP4N LAPOR!

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

Tidak Sesuai      1      2      3      4      Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. \*

Tidak Mudah      1      2      3      4      Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. \*

Tidak Cepat      1      2      3      4      Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. \*

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. \*

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. \*

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. \*

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. \*

Tidak Ada      1      2      3      4      Dikelola Dengan Baik

Saran dan Masukan : \*

Jawaban Anda

---

**Kirim**

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
47	2	3	2	2	2	2	1	1	1	
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
52	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
53	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
54	3	3	1	4	1	1	3	1	1	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	1	3	2	4	2	3	3	2	2	
60	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
64	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
71	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
75	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
76	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
77	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
78	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	2	4	3	2	3	2	2	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
86	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
90	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
91	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
92	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
93	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
94	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
95	3	3	3	4	3	4	4	3	4	

96	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>340</b>	<b>353</b>	<b>326</b>	<b>377</b>	<b>344</b>	<b>341</b>	<b>353</b>	<b>322</b>	<b>343</b>	
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3,40</b>	<b>3,53</b>	<b>3,26</b>	<b>3,77</b>	<b>3,44</b>	<b>3,41</b>	<b>3,53</b>	<b>3,22</b>	<b>3,43</b>	
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0,37</b>	<b>0,39</b>	<b>0,36</b>	<b>0,41</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>0,39</b>	<b>0,35</b>	<b>0,38</b>	<b>3,41</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 3,41 X 25 =</b>										<b>85,22</b>

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	
1	Persyaratan	0,37	Sangat Baik	: 88,31-100,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,39	Baik	: 76,61 - 88,30
3	Waktu Pelayanan	0,36	Kurang Baik	: 65,00 - 76,60
4	Biaya / Tarif	0,41	Tidak Baik	: 25,00 - 64,99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,38		
6	Kompetensi Pelaksana	0,38		
7	Perilaku Pelaksana	0,39		
8	Sarana dan Prasarana	0,35		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,38		

**Keterangan :**

- U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan  
 NRR : Nilai Rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang  
 \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.11

**IKM UNIT PELAYANAN : 85,22 BAIK**

Kepala Dinas,

**MUHAMMAD NOR, S.Sos, MM**  
 NIP. 19710823 199303 1 005