

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SITUBONDO  
TAHUN 2016**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Situbondo selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Situbondo khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Situbondo, 30 Desember 2016  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil

**Ir. MOHAMMAD SIFA**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650514 199202 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2. Dasar Hukum.....	7
1.3. Pengertian Umum.....	8
1.4. Maksud dan Tujuan.....	9
1.5. Manfaat.....	9
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	11
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	12
2.1 Ruang Lingkup.....	12
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	12
2.2.1 Persiapan.....	12
2.2.2 Pengumpulan Data.....	14
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	14
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	15
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	16
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	19
4.1. Kesimpulan.....	19
4.2 Rekomendasi.....	19
Lampiran.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	17
Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 14 Unsur Pelayanan.....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Data Kuisisioner IKM .....	I
Lampiran2. Identifikasi Data Responden IKM .....	II
Lampiran3. Pengolahan Data IKM.....	III

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin

kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan katalain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Olehkarenaitu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Olehkarenaitu, pada tahun 2016 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SITUBONDO telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **2.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.



5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik.

## 1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.

7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d. Desember Tahun 2016 dengan mengedarkan 150 ( seratus lima puluh ) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar1. Tahapan Survey**

#### **2.2.1 Persiapan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dan bimbingan dengan pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Penyusunan jadwal pengumpulan data kuesioner oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- c. *Briefing dan RolePlay* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) **Penyiapan Bahan**

1. **Kuesioner**

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. **Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3(tiga) bagian,yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberinilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk

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

#### b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui *wawancara* tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan *kuesioner* terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan *kuesioner* yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi *kuesioner*.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2016.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

*Kuesioner* yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai

Dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

#### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- b. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan Lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 76,15** dengan angka Indeks sebesar 76,15 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 62,51 – 81,25.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

NilaiInterval IKM	NilaiInterval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAKBAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANGBAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat  
(IKM) 14 Unsur Pelayanan

No.	UnsurPelayanan	NRR
1.	Prosedur Pelayanan	3,060
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,167
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2,960
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,993
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,747
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,013
7.	Kecepatan Pelayanan	2,587
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,727
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,267
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,307
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,280
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,007
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,413
14.	Keamanan Pelayanan	3,370

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau

Nilai interval IKM 3,413 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, dan Kewajaran Biaya Pelayanan (rata-rata 3,364) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kecepatan pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (rata-rata 2,687). Angka di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, dan Kewajaran Biaya Pelayanan, sedangkan pada Kecepatan pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,064 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,064 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diatas 3,064 mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali khususnya **unsur Kecapatan pelayanan** (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,587), selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 4 (empat) unsur lainnya kualitas pelayanan masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kecepatan pelayanan (NRR 2,587)
- b. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (2,727)
- c. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (2,747)
- d. Kejelasan Dan Kepastian Petugasa Pelayana (2,960)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melebihi target IKM untuk tahun 2016. Target IKM 2016 yaitu 75,00 % sedangkan nilai yang diperoleh sebesar 76,15 %. Hal ini diperoleh karena adanya perubahan dari metode pelayanan yang semula stelsel pasif menjadi aktif, adanya pelayanan keliling jemput bola ke desa-desa. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantara 62,51 – 81,25. Nilai IKM yang diperoleh pada 14 unsur pelayanan yaitu 76,15 dipersepsikan bernilai **Baik**;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, dan Kewajaran Biaya Pelayanan (rata-rata 3,364), sedangkan unsur-unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Kecepatan pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,687;
- c. Dari 14 unsur pelayanan ada 4 (empat) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,064). Keempat unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  - a. Kecepatan pelayanan (NRR 2,587)
  - b. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (2,727)
  - c. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (2,747)
  - d. Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayana (2,960)

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan Kedisiplinan petugas pelayanan, Peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses dan pemberian pelayanan yang lebih adil;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang

mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon, SMS dan media online (WEB);

- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
- e. Kegiatan penyusunan IKM dapat teruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- f. Untuk mengetahui kekurangan unit mana yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, perlu dilaksanakan penilaian berdasarkan jenis pelayanan;
- g. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
  - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati.

**LAMPIRAN 2. DAFTAR SURVEY INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT  
(IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL**

<b>NO.</b>	<b>LOKASI</b>	<b>JUMLAH SAMPEL</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas	150	
	<b>JUMLAH</b>	<b>150</b>	

### LAMPIRAN 3. SARAN-SARAN

<p>1. Secara keseluruhan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dapat dilaksanakan dengan baik dan diharapkan kedepannya lebih baik lagi. Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bagian Organisasi sehingga kami dapat melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti.</p>
<p>2. Tim menyarankan kedisiplinan petugas dan kenyamanan lingkungan diperbaiki dan ditingkatkan agar pelanggan lebih nyaman.</p>
<p>3. Tim menyarankan agar petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Pencatatan Sipil lebih sopan, ramah dan murah senyum lagi serta memiliki rasa simpati dan empati terhadap pelanggan layanan.</p>
<p>4. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah dicapai.</p>
<p>5. Tim menyarankan untuk penggunaan kuesioner IKM digital agar pengisian kuesioner serta pengolahan dan analisis laporan lebih mudah, cepat dan lebih akurat lagi.</p>

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur Pelayanan	3,060
2	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,167
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2,960
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,993
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,747
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,013
7	Kecepatan Pelayanan	2,587
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,727
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,267
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,307
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,280
12	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,007
13	Kenyamanan Lingkungan	3,413
14	Keamanan Pelayanan	3,370



I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		DI ISI OLEH PETUGAS
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.....Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1.Laki-laki      2.Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1.SDKebawah      4.D1-D3-D4 2.SLTP              5.S-1 3.SLTA              6.S-2keAtas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1.PNS              3.POLRI 2.TNI              4.LAINNYA	<input type="checkbox"/>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	P*) 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER ESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNITPELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 ALAMAT : Jl. Sucipto No 57, Situbondo  
 Tlp/Fax. : 0338 - 671738

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1														
1	4	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3
6	4	4	2	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	2	3	3	3	4	1	1	1	2	3	2
10	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	1	4	2
11	4	2	3	1	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
13	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2
20	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
21	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
23	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4
24	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
27	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3
28	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3
29	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
30	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
31	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	3	1	3	1	3	1	3	4	2	1	2	1	1	2
36	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	4	2	1	1
37	3	4	3	3	3	3	1	2	4	3	3	2	4	2
38	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4
39	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
42	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	4
43	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4
44	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2
45	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4
49	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4
54	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
55	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3
56	4	3	3	1	1	3	1	3	4	3	4	3	2	3
57	1	3	4	4	1	3	2	4	2	3	3	1	3	2
58	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3
65	2	3	3	2	3	4	1	4	2	3	2	3	2	4
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
67	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
68	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2
69	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2
72	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
73	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
74	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4
75	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4
76	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4
77	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
78	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
79	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4
81	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
82	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
83	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
84	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4
85	2	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4	2	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2
88	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
91	3	3	3	2	2	3	3	1	3	4	4	4	4	4
92	4	4	2	4	1	4	2	1	4	4	2	1	4	4
93	4	4	2	3	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4
95	4	4	2	3	1	4		4	4	4	4	2	4	4
96	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4	4	2	4	4
97	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	3	4	4
98	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
99	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4



/Unsur	459	475	444	449	412	452	388	409	490	496	492	451	512	506	
NRR/ Unsur	3,060	3,167	2,960	2,993	2,747	3,013	2,587	2,727	3,267	3,307	3,280	3,007	3,413	3,370	
NRR tertbg/ unsur	0,217	0,225	0,210	0,213	0,195	0,214	0,184	0,194	0,232	0,235	0,233	0,213	0,242	0,240	*)
															3,05
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 76,15

**Keterangan:**

- U1 s.d.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 pe runsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang =NRR per unsur x 0,071  
perunsur

**IKM UNIT PELAYANAN:76,15**

**Mutu Pelayanan:**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSURPELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,060
U2	Persyaratan pelayanan	3,167
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2,960
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,993
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,747
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,013
U7	Kecepatan pelayanan	2,587
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,727
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,267
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,307
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,280
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,007
U13	Kenyamanan lingkungan	3,413
U14	Keamanan pelayanan	3,370