

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SITUBONDO  
PERIODE 01 JANUARI – 30 JUNI 2019**

## 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 (warganegara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfarestate*). 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.

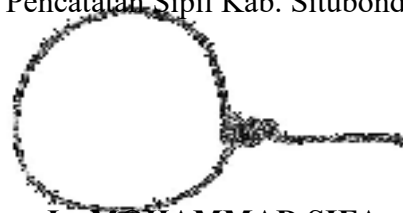
Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan 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 Periode 01 Januari s/d 30 Juni 2019. 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, 01 Juli 2019  
Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kab. Situbondo



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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan.....	4
1.5. Manfaat.....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>7</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	7
2.2.1 Persiapan.....	7
2.2.2 Pengumpulan Data.....	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
2.2 Teknik Analisis Data.....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN.....</b>	<b>12</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan.....	12
3.2. Profil Responden.....	15
3.2.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	15
3.2.1 Menurut Kelompok Umur.....	15
3.2.1 Berdasarkan jenis pekerjaan utama.....	16
3.2.1 Berdasarkan pendidikan terakhir.....	17
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>19</b>
4.1. Kesimpulan.....	19
4.2 Rekomendasi.....	19

# 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada periode 01 Januari – 30 Juni 2019 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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016.
9. Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan 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 berwenangsesuai 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 periode 01 Januari s/d. 30 Juni Tahun 2019. Sebanyak 250 Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengisi e-kuesioner yang telah disediakan.

### **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 elektronik 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 2 (dua) 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 : 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 diberi nilai 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 *survey yang dilakukan secara digital* dengan menggunakan aplikasi *kuesioner* terstruktur secara komputerisasi. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan pengisian, pemeriksaan kuesioner yang telah terisi, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey digital kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 250 (Dua ratus Lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan secara elektronik dalam periode tanggal 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2019.

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi di *database* kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi IKM yang telah dibuat. Proses dan analisis data sesuai Dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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.

## 2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka;

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

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (217 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 9 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dengan angka Indeks sebesar : **88,62** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100,00. Dan mengalami peningkatan dari pada tahun sebelumnya.

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



Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

<b>NilaiInterval IKM</b>	<b>NilaiInterval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>KinerjaUnit Pelayanan</b>
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAKBAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat  
(IKM) 9 Unsur Pelayanan

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Peringkat</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,564	Sangat Baik	6
2.	Prosedur Pelayanan	3,536	Sangat Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3,568	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3,684	Sangat Baik	1
5.	Produk Pelayanan	3,576	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3,616	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,588	Sangat Baik	3
8.	Penangan Pengaduan, saran dan Masukan	3,564	Sangat Baik	7
9.	Sarana dan Prasarana	3,532	Sangat Baik	9

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 3,5451 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 Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana (rata-rata 3,6293). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan dan Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (rata-rata 3,544). Angka di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana sedangkan pada Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan dan Penangan Pengaduan, saran dan Masukan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3, 5451 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR posisi 3 terendah perlu ditingkatkan kembali 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 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diatas 3,53 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali khususnya Perilaku Pelaksana, selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung berhubungan dengan masyarakat, antara lain :

- a. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (NRR 3,564)
- b. Prosedur Pelayanan (NRR 3,536)
- c. Sarana dan Prasarana (NRR 3,532)

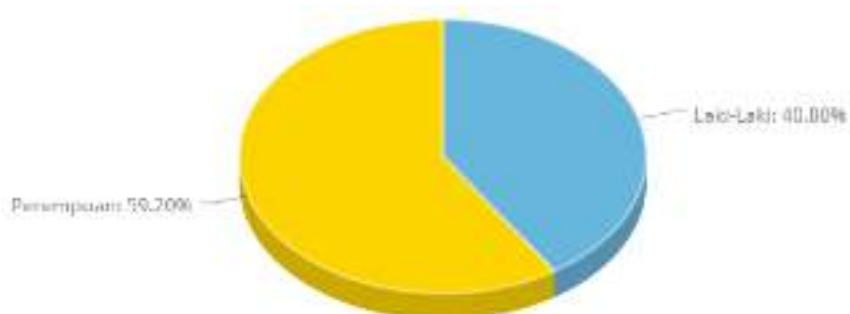
### 3.2 Profil Responden

#### 3.2.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

##### JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS KELAMIN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
ALAMAT : JL. SUCIPTO NO 57 SITUBONDO  
TLP/FAX : (0338) 671738

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-Laki	102	41 %
Perempuan	148	59 %
JUMLAH	250	100 %



Berdasarkan pada gender, responden pada penelitian ini dibagi menjadi responden laki-laki dan perempuan. Pada grafik di atas menunjukkan jumlah responden Perempuan lebih banyak (59,20%) daripada jumlah responden Laki-laki (40,80%).

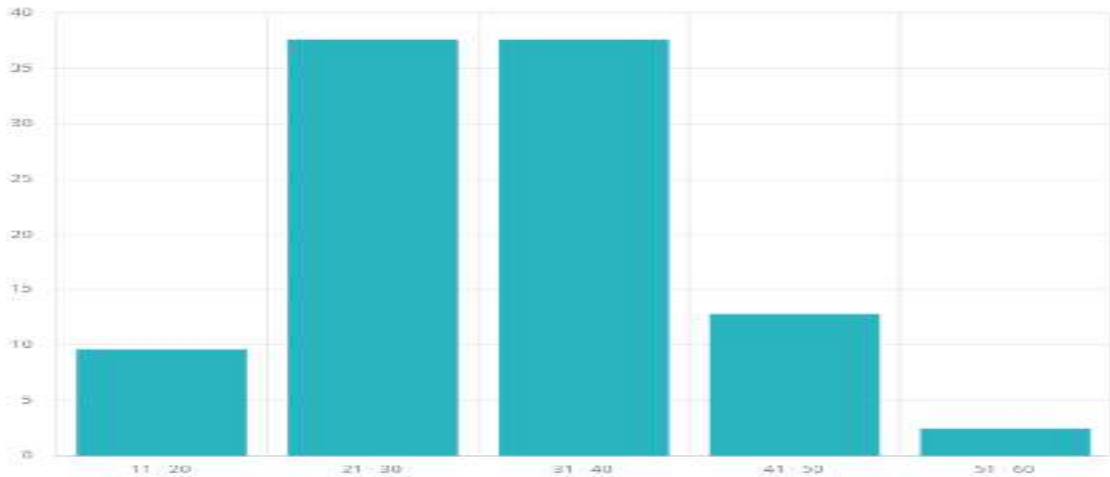
#### 3.2.2 Profil responden menurut kelompok umur

##### JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RANGE UMUR

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
ALAMAT : JL. SUCIPTO NO 57 SITUBONDO  
TLP/FAX : (0338) 671738

RANGE UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
11 - 20	24	10 %
21 - 30	94	38 %
31 - 40	94	38 %
41 - 50	32	13 %
51 - 60	6	2 %
JUMLAH	250	100 %

PERSENTASE SKM (%) Berdasarkan Rentang Umur



Berdasarkan usianya, golongan masyarakat yang paling banyak adalah mereka yang berusia 21 hingga 30 tahun dan 31 hingga 40 tahun (37,6%) dan disusul oleh mereka yang berusia di kisaran 41 hingga 50 tahun (12,8%). Hasil ini adalah hasil yang normal, mengingat mereka yang berusia terlalu muda atau terlalu tua seringkali perlu didampingi oleh orang yang berusia antara 21 hingga 40 tahun jika berurusan di instansi pemerintah.

### 3.2.3 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan utama

#### JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS PEKERJAAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 ALAMAT : JL. SUCIPTO NO 57 SITUBONDO  
 TLP/FAX : (0338) 671738

JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pegawai Swasta	14	5,6 %
Pelajar / Mahasiswa	23	9,2 %
PNS / TNI / Polri	9	3,6 %
Umum	87	34,8 %
Wiraswasta/Usahawan	117	46,8 %
JUMLAH	250	100 %

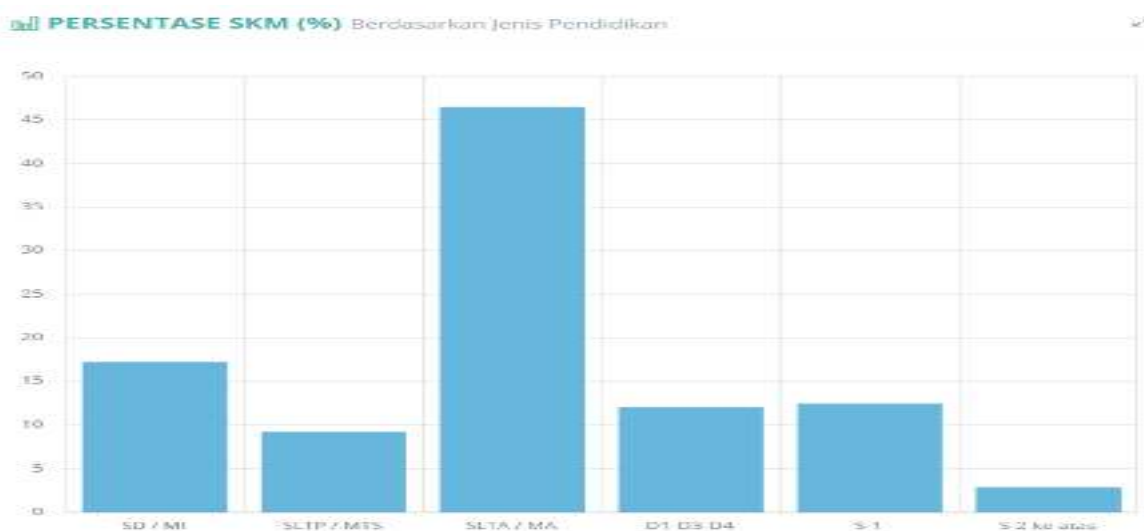


### 3.2.4 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

#### JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS PENDIDIKAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 ALAMAT : JL. SUCIPTO NO 57 SITUBONDO  
 TLP/FAX : (0338) 671738

JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
D1-D3-D4	30	12 %
S-1	31	12 %
S-2 ke atas	7	3 %
SD / MI	43	17 %
SLTA / MA	116	46 %
SLTP / MTS	23	9 %
JUMLAH	250	100 %



Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan Tinggi. Sebanyak 46,4 % responden penelitian berpendidikan SLTA

atau sederajat, dan berikutnya diikuti responden berpendidikan S1. Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mencapai target IKM untuk Semester 1 tahun 2019. Target IKM Semester 1 tahun 2019 yaitu 88,50 % sedangkan nilai yang diperoleh sebesar 88,63 %. Hal ini diperoleh karena adanya perubahan dari metode pelayanan yang semula stelsel pasif menjadi aktif, adanya pelayanan keliling jemput bola ke desa-desa, pemangkasan persyaratan, pelayanan sehari jadi serta pelayanan yang dilakukan secara online. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh yaitu berkisar diantara 88,31 - 100,00 dipersepsikan bernilai **Sangat Baik**;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana (rata-rata 3,6293), sedangkan unsur-unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan dan Penangan Pengaduan, saran dan Masukan dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,544;
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (dua) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,5451). Kedua unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  - a. Prosedur Pelayanan (NRR 3,536)
  - b. Sarana dan Prasarana (NRR 3,532)

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Perilaku Pelaksana dengan melaksanakan Pelatihan Service Excellence Bagi petugas *Frontliner*, Prosedur Pelayanan dengan peyederhanaan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan, Penangan Pengaduan, saran dan Masukan dengan menambah petugas khusus untuk menangani pengaduan masyarakat, Kompetensi Pelaksana dengan memberi pemahaman tentang peyananan kepada petugas *Frontliner*;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melihat status dokumen kependudukan yang telah didaftarkan, melalui aplikasi dengan

media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti 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 terus 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. Adanya Fasilitas Pengaduan Masyarakat secara Online;
- h. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pemohon dalam pengisian :
  - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang bermasal







# SELAMAT DATANG

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

# SITUBONDO KOTA SANTRI

ISI BIODATA

## BIODATA

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut digunakan berdasarkan pendapat masyarakat yang diumpulkan melalui **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK**.

 <p><b>UMUR RESPONDEN</b></p> <p>— PILIH UMUR —</p> <p>17</p>	 <p><b>JENIS KELAMIN</b></p> <p>— PILIH JENIS KELAMIN —</p> <p>Laki-Laki</p>	 <p><b>PENDIDIKAN</b></p> <p>— PILIH PENDIDIKAN —</p> <p>S-2 ke atas</p>	 <p><b>PEKERJAAN UTAMA</b></p> <p>— PILIH PEKERJAAN UTAMA —</p> <p>Wiraswasta/Usahaw</p>
--	---	---	---

PERTANYAAN BERIKUT BERBAGAI SEDECEKDIKUNA MUNGKIN, untuk dapat membantu menilai kepuasan masyarakat yang sangat berharga. Pertanyaan tersebut akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

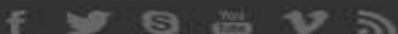
SILAHKAN PILIH JAWABAN YANG SESUAI

No	Pertanyaan				
1	Bagaimana menurut Saudara tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil jenis pelayanan yang diberikan?	<input type="radio"/> Tidak sesuai	<input type="radio"/> Kurang sesuai	<input type="radio"/> Sesuai	<input type="radio"/> Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>prosedur pelayanan</b> yang dilaksanakan di unit ini?	<input type="radio"/> Tidak mudah	<input type="radio"/> Kurang mudah	<input type="radio"/> Mudah	<input type="radio"/> Sangat mudah
3	Bagaimana menurut Saudara tentang <b>ketepatan waktu pelayanan</b> pelayanan di unit ini?	<input type="radio"/> Selalu tidak tepat	<input type="radio"/> Kadang kadang tepat	<input type="radio"/> Banyak tepatnya	<input type="radio"/> Selalu tepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>keadilan pembebasan biaya (gratis)</b> untuk mendapatkan pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak wajar	<input type="radio"/> Kurang wajar	<input type="radio"/> Wajar	<input type="radio"/> Sangat wajar
5	Bagaimana pendapat Saudara dengan <b>hasil dan pelayanan</b> yang telah diberikan?	<input type="radio"/> Tidak puas	<input type="radio"/> Kurang puas	<input type="radio"/> Puas	<input type="radio"/> Sangat puas
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kemampuan petugas</b> dalam membina pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak mampu	<input type="radio"/> Kurang mampu	<input type="radio"/> Mampu	<input type="radio"/> Sangat Mampu
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kesopanan dan keramahan petugas</b> dalam membina pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="radio"/> Sopan dan ramah	<input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>pelaksanaan Maksud Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan</b> oleh penyelenggara pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak tepat	<input type="radio"/> Kurang tepat	<input type="radio"/> Tepat	<input type="radio"/> Sangat Tepat
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>indak lanjut pengaduan</b> yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	<input type="radio"/> Tidak puas	<input type="radio"/> Kurang puas	<input type="radio"/> Puas	<input type="radio"/> Sangat puas

## SIMPAN DATA

Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

SIMPAN



# PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 ALAMAT : JL. SUCIPTO NO 57 SITUBONDO  
 TLP/FAX : (0338) 671738

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	4	2	3	2	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	2	4	3	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	4	4	4
14	3	3	2	3	3	3	4	3	3
15	3	3	2	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	4	3	3	3	4	3	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3
21	4	4	3	3	4	4	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	3	3	3	3	3	3
30	3	2	2	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	2	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	2	4	4	3	3	3	3
47	3	3	2	4	3	4	3	3	3
48	3	3	2	4	3	3	3	3	3
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3
50	4	3	4	3	4	3	3	4	3
51	4	3	3	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	2	2	3	2	3	2	2	2
57	2	2	2	3	2	3	2	2	2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	4	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	4	3	4	4
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3

<b>NO. RESP</b>	<b>u1</b>	<b>u2</b>	<b>u3</b>	<b>u4</b>	<b>u5</b>	<b>u6</b>	<b>u7</b>	<b>u8</b>	<b>u9</b>
69	3	3	3	3	4	4	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	1	2	3	1	3	3	3	1
72	3	4	4	4	3	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	2	1	1	1	1	2	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	4	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83	4	2	4	4	4	3	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	4	3	3	2	3
93	4	3	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	3	3	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	4	4	4	3	4	4	4
101	4	3	3	3	3	4	3	3	3
102	3	3	4	3	3	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4









<b>NO. RESP</b>	<b>u1</b>	<b>u2</b>	<b>u3</b>	<b>u4</b>	<b>u5</b>	<b>u6</b>	<b>u7</b>	<b>u8</b>	<b>u9</b>
217	3	4	3	3	3	3	4	3	3
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	4	3	4	3	4	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	3	3	4	4	4	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	4	3	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	2	4	3	3	3	3	2
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	4	4	3	3	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	4	3	3	3	3	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNILAI	891	884	892	921	894	904	897	891	883
NRR/UNSUR	3.564	3.536	3.568	3.684	3.576	3.616	3.588	3.564	3.532

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
NRR TTB/UNSUR	0.392	0.389	0.3925	0.4052	0.3934	0.3978	0.3947	0.392	0.3885	*) 3.5451

\*\*) Persentase IKM Unit pelayanan : 88.6275 %

**Keterangan :**  
- U1 s.d. U9 = 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 = NRR per unsur x 0,11

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO.	UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini?
3	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ini?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran pembebasan biaya (gratis) untuk mendapatkan pelayanan?
5	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?