

Lampiran 1. Karakteristik Responden

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
1	46	S2	P	PNS
2	53	S2	L	PNS
3	55	S2	L	PNS
4	40	S2	P	PNS
5	57	S1/D4	P	PNS
6	0	S1/D4	L	PNS
7	40	S1/D4	P	PNS
8	28	S1/D4	L	PNS
9	38	S1/D4	L	PNS
10	45	S1/D4	L	PNS
11	49	S1/D4	P	PNS
12	44	S1/D4	P	PNS
13	35	D3	P	PNS
14	38	D3	P	0
15	42	S1/D4	P	PNS
16	0	S1/D4	L	PNS
17	0	S1/D4	L	0
18	0	0	0	0
19	0	SMA	0	0
20	0	SMA	P	0
21	37	S1/D4	L	PNS
22	40	S2	P	PNS
23	38	S1/D4	L	PTT
24	33	D3	P	SWASTA
25	30	S1/D4	0	SWASTA
26	0	D3	L	PNS
27	0	S1/D4	L	PNS
28	0	D3	P	PNS
29	40	D3	L	PNS
30	0	SMA	P	0
31	38	S1/D4	L	0
32	42	D3	L	PNS
33	45	S1/D4	L	PNS
34	24	S1/D4	L	PNS
35	40	S1/D4	L	PNS
36	49	S1/D4	L	PNS
37	42	S2	L	PNS
38	45	SMA	L	PNS
39	34	D3	P	PNS
40	35	SMA	L	PNS
41	0	S1/D4	L	PNS
42	27	S1/D4	P	PNS
43	55	S2	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
44	40	S2	L	PNS
45	40	S2	L	PNS
46	40	S2	L	PNS
47	0	S1/D4	P	PNS
48	56	S1/D4	P	PNS
49	0	0	P	PNS
50	53	S1/D4	L	PNS
51	47	S1/D4	P	PNS
52	0	S1/D4	P	PNS
53	0	S1/D4	P	0
54	35	S1/D4	L	PNS
55	45	S1/D4	P	PNS
56	0	SMA	P	PNS
57	0	S1/D4	P	PNS
58	30	SMA	L	PNS
59	47	S1/D4	P	PNS
60	0	SMA	P	PTT
61	29	D3	L	PNS
62	41	D3	P	PNS
63	43	S1/D4	P	PNS
64	0	S1/D4	L	PTT
65	26	S1/D4	P	PNS
66	0	S2	L	0
67	0	S1/D4	L	0
68	20	SMA	L	PTT
69	29	S1/D4	P	PTT
70	30	S1/D4	L	PNS
71	0	S1/D4	P	PNS
72	42	D3	P	PNS
73	31	S1/D4	L	PNS
74	0	SMA	P	PNS
75	48	D3	P	PNS
76	48	S1/D4	L	PNS
77	0	S2	L	PNS
78	44	S1/D4	L	PNS
79	0	S2	L	PNS
80	48	S1/D4	P	PNS
81	54	S1/D4	L	PNS
82	0	S1/D4	P	PNS
83	0	S1/D4	L	PNS
84	38	S1/D4	P	PNS
85	54	S1/D4	P	PNS
86	52	D3	P	PNS
87	0	S1/D4	L	PNS
88	0	SMA	P	PTT
89	47	S1/D4	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
90	27	D3	P	PNS
91	0	SMA	L	0
92	0	SMA	L	0
93	0	SMA	L	0
94	0	SMA	L	0
95	0	D3	P	PNS
96	37	S1/D4	P	PNS
97	32	S1/D4	L	PTT
98	0	S1/D4	L	PNS
99	0	S1/D4	L	PNS
100	23	D3	P	PNS
101	24	S1/D4	P	PNS
102	39	S2	P	PNS
103	44	S1/D4	0	PNS
104	56	SMA	L	PNS
105	32	D3	P	PNS
106	50	S1/D4	L	PNS
107	42	S1/D4	P	PNS
108	45	S1/D4	L	PNS
109	32	S2	P	PNS
110	46	S1/D4	P	0
111	55	S2	L	PNS
112	39	S1/D4	P	PNS
113	0	SMA	L	SWASTA
114	30	SMA	P	SWASTA
115	31	S1/D4	P	PTT
116	39	S1/D4	P	PNS
117	40	S1/D4	P	PNS
118	30	D3	L	PNS
119	26	D3	P	PTT
120	48	S2	L	PNS
121	56	S1/D4	P	PNS
122	50	S2	L	PNS
123	56	S2	L	PNS
124	0	S1/D4	L	PNS
125	0	S1/D4	L	PNS
126	0	D3	L	PNS
127	0	0	L	PNS
128	0	S1/D4	P	PNS
129	41	S1/D4	L	PNS
130	0	S1/D4	P	PNS
131	0	S1/D4	P	PNS
132	0	S1/D4	L	PNS
133	41	S1/D4	P	PNS
134	44	S1/D4	L	PNS
135	50	S2	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
136	45	S1/D4	L	PNS
137	47	S1/D4	L	PNS
138	0	S1/D4	L	PNS
139	0	S1/D4	P	PNS
140	56	S2	L	PNS
141	0	S1/D4	L	PNS
142	50	S1/D4	L	PNS
143	36	S1/D4	L	PTT
144	22	SMA	L	PTT
145	22	SMA	P	PTT
146	33	SMA	P	PTT
147	30	S1/D4	L	PTT
148	32	D3	P	PTT
149	28	S1/D4	P	PTT
150	27	S1/D4	P	PTT

Umur	Banyak	Persen
20<	0	0.00
20-29	15	10.00
30-39	29	19.33
40-49	40	26.67
>50	18	12.00
non	48	32.00
Total	150	100.00

Pendidikan	Persen
SD	0.00
SMP	0.00
SMA	14.00
D3	14.00
S1/D4	56.00
S2	14.00
non	2.00
Total	100.00

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	45.33
Laki-Laki	52.00
non	2.67
Total	100.00

Pekerjaan	Persen
PNS	76.00
PTT	11.33
swasta	2.67
Wirausaha	0.00
Non	10.00
Total	100.00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	B
3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	3.00	C
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
16	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	2.89	C
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
26	3	2	3	4	3	3	2	2	3	25	2.78	C
27	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
30	3	1	2	4	3	3	3	3	3	25	2.78	C
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B
33	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
35	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3.44	B
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
41	3	3	1	4	3	2	3	2	2	23	2.56	D
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	3.44	B
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	B
46	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26	2.89	C
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
53	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
54	2	1	1	4	2	3	3	2	2	20	2.22	D
55	2	1	1	4	2	3	3	2	2	20	2.22	D
56	3	3	2	4	2	3	3	3	2	25	2.78	C
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B
65	3	3	2	4	2	3	3	2	1	23	2.56	D
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
68	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	3.11	B
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	B
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
76	4	3	3	4	4	3	3	2	4	30	3.33	B
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
78	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
82	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A
83	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B
86	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	3.78	A
87	2	2	2	4	2	3	3	2	1	21	2.33	D
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
90	3	3	2	4	3	2	3	1	2	23	2.56	D
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B
100	3	3	3	4	4	3	3	2	3	28	3.11	B
101	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
102	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30	3.33	B
103	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A
105	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
110	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3.44	B
111	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
116	2	2	2	4	2	2	4	3	3	24	2.67	C
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
118	3	3	3	4	3	4	3	2	4	29	3.22	B
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
122	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
123	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	3.44	B
124	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	3.44	B
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B
126	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	B
127	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32	3.56	A
128	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32	3.56	A
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
130	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	3.56	A
131	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	3.56	A
132	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A
134	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32	3.56	A
135	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26	2.89	C
136	3	3	2	4	3	3	3	2	3	26	2.89	C
137	3	2	2	4	3	3	3	2	3	25	2.78	C
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B
139	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C
140	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B
141	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	3.44	B
142	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A
143	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B
144	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A
145	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	3.44	B
146	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	A
148	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	3.67	A
149	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	3.44	B
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A
Kesimpulan Total	463	462	441	600	470	459	475	441	543			

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			

NRR / Unsur	3.09	3.08	2.94	4.00	3.13	3.06	3.17	2.94	3.62
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

NRR / tertimbang	0.34	0.34	0.32	0.44	0.34	0.34	0.35	0.32	0.40
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

$$\text{Rata-Rata Tertimbang} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

Bobot Nilai

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata Tertimbang} &= (3.09 \times 0,11) + (3.08 \times 0,11) + (2.94 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3.17 \times 0,11) + (2.94 \times 0,11) + \\ &+ (3.06 \times 0,11) + = \mathbf{3.1929} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \quad \times \quad 25 \\ &= 3.1929 \times 25 \\ &= \mathbf{79.82} \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah **79,82** mutu pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **Baik**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	77.17
U2	Prosedur	77.00
U3	Waktu Pelayanan	73.50
U4	Biaya/ Tarif	100.00
U5	Produk Layanan	78.33
U6	Kompetensi Pelaksana	76.50
U7	Perilaku Pelaksana	79.17
U8	Sarana dan Prasarana	73.50
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.50

Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
Baik
Baik
Kurang Baik
Sangat Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Tidak Baik
Sangat Baik
Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Sangat Baik

Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
Baik
Kurang Baik
Sangat Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Baik
Baik
Sangat Baik
Sangat Baik
Baik
Sangat Baik
Sangat Baik
Baik
Sangat Baik
Sangat Baik
Kurang Baik
Kurang Baik
Kurang Baik
Baik
Kurang Baik
Baik
Baik
Sangat Baik
Baik
Sangat Baik
Baik
Sangat Baik
Sangat Baik
Sangat Baik
Baik
Sangat Baik

Konversi ke Kinerja
Unit pelayanan

$0,11) + (i \times 0,11)$

$\cdot (3.62 \times 0,11)$

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN PERTAMA TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERENCANAAN DAERAH
79,82	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 150 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 78 Orang P = 68 Orang NM = 4 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 21 Orang D III = 21 Orang S1 / D IV = 84 Orang S2 = 21 Orang S3 = 0 Orang NM = 3 Orang</p> <p>Umur : 20< = 0 Orang 20-29 = 15 Orang 30-39 = 29 Orang 40-49 = 40 Orang >50 = 18 Orang NM = 48 Orang</p> <p>Pekerjaan : PNS = 114 Orang PTT = 17 Orang swasta = 4 Orang Wirausaha = 0 Orang NM = 15 Orang</p> <p>* NM = No Mention / Tidak Disebutkan</p> <p>Periode Survey = 01 April 2022 s/d 25 April 2022</p>

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