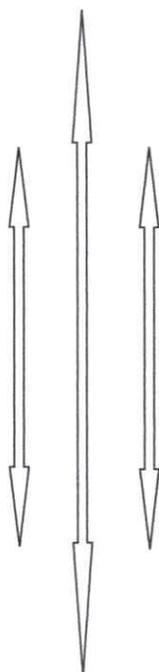




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



Periode Januari s/d Juni 2020 (Semester 1)

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN TANAH LAUT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut periode Januari s/d Juni 2020 dapat terlaksana.

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

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menyebarkan kuesioner.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Pelaihari, Juli 2020

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tanah Laut



Drs. H. RUDI ISMANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680916 199010 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. RUANG LINGKUP	3
BAB II	4
PELAKSANAAN KEGIATAN	4
PERMASALAHAN	7
BAB III	9
ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	9
A. ANALISA MASALAH	9
B. PEMECAHAN MASALAH	9
BAB IV	11
KESIMPULAN DAN SARAN	11
A. KESIMPULAN	11
B. SARAN	11

LAMPIRAN - LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, kewajaran, kesesuaian, persyaratan, prosedur dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal – hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu kewajaran dan kesesuaian serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh –sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara teratur menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan

masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, mudah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”.

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut, dengan jumlah responden sebanyak 150 orang yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dimulai pada bulan Januari 2020 sampai dengan Juni 2020 (semester 1) dengan tahap kegiatan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dan kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

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

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 150 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut. 150 responden diambilkan dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Data diambil dari wilayah kerja dan penempatan titik hotspot free wifi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.

- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama periode semester 1 bulan Januari s/d Juni 2020 untuk layanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut sebanyak 150 kuesioner.

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan 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, sehingga terstandardisasi 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 di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Berdasarkan Permenpan nomor 14 tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Intepretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

atau

$$\frac{\text{Nilai IKM} \times 100}{4}$$

4. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tanah Laut, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel. 1 .Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	NRR*1/4
U1	Persyaratan	3,39	0,38
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,29	0,36
U3	Waktu penyelesaian	3,26	0,36
U4	Biaya/tarif	3,21	0,36
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,21	0,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,21	0,36
U7	Perilaku pelaksana	3,26	0,36
U8	Sarana dan prasarana	3,30	0,37
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24	0,36
Nilai Indeks			3,26

$$IKM = 3,26 \times 25 = 81,5$$

KETERANGAN :

- *UI s/d U9* = *Unsur – Unsur Pelayanan*
- *NRR* = *Nilai Rata - Rata*
- *NRR*1/4* = *Nilai Rata – Rata Kali Bobot Rata – Rata Tertimbang*
- *Nilai Indeks* = *Nilai Persepsi*

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 150 (seratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut diperoleh angka **81,5** Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel. 2 Tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6 – 3,064	65 – 76,6	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,3	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	SANGAT BAIK

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **81,5** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut adalah “BAIK”.

PERMASALAHAN

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kuesioner, sehingga

masyarakat takut untuk mengisi kuesioner.

2. Penjelasan dari petugas kuesioner terkesan singkat.
3. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang tugas-tugas maupun layanan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan 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. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kuesioner, sehingga masyarakat takut untuk mengisi kuesioner

Hal ini penyebabnya adalah :

- Masyarakat enggan mengisi kuesioner dikarenakan masyarakat takut apabila datanya tersebut sifatnya terbuka / diketahui oleh orang lain padahal jelas pada kuesioner tidak terdapat kolom nama jelas / alamat.
 - kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei kepuasan masyarakat.
 - kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
2. Penjelasan dari petugas kuesioner terkesan singkat.
 - kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya peningkatan sumber daya manusia (SDM) aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sehingga untuk kedepannya semua PNS mampu menyusun survei kepuasan masyarakat.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei kepuasan masyarakat pada semester 1 (Januari s/d Juni 2020) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut setelah dikonversikan adalah **81,5** berada pada interval 76,61 – 88,3. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut adalah baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut diharapkan untuk kedepannya mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi, untuk ketepatan waktu sudah tepat namun dalam hal ini agar tetap dipertahankan sehingga untuk kedepannya lebih dimaksimalkan untuk memberikan informasi yang mudah dan ketika ada masyarakat yang ingin bertanya kembali dapat menjelaskan secara singkat dan mudah dimengerti.

76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
80	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
82	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
111	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
112	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
113	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
114	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
119	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
120	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
121	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
122	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
125	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
126	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
127	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
128	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
129	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
130	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
131	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
132	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
136	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
140	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
141	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
142	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
143	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
144	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
146	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
147	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
148	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	508	493	489	482	482	482	489	495	486	
NRR / Unsur	3,39	3,29	3,26	3,21	3,21	3,21	3,26	3,30	3,24	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,37	0,36	
IKM Unit pelayanan										*) 3,26 **) 81,5

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,39
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,29

- 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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 81,5

- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
 - B (Baik) : 76,61 - 88,3
 - C (Kurang Baik) : 65 - 76,6
 - D (Tidak Baik) : 25 - 64,99

U3	Waktu penyelesaian	3,26
U4	Biaya/tarif	3,21
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,26
U8	Sarana dan Prasarana	3,30
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24