

2022

# Laporan Hasil Survei

## INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT

IKM TRIWULAN I

KECAMATAN PANYIPATAN



## KATA PENGANTAR

Kecamatan Panyipatan sebagai salah satu SKPD yang ada dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Tanah Laut memiliki unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang biasa dikenal dengan PATEN. Melalui unit inilah masyarakat mendapatkan pelayanan untuk berbagai keperluan.

Seluruh layanan yang ada di PATEN Kecamatan Panyipatan merupakan salah satu manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat berdasar pada aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Beragamnya latar belakang masyarakat yang mendapatkan layanan publik tentu akan memunculkan harapan yang beragam pula. Walaupun dengan pemberian layanan publik yang sama, tidak menutup kemungkinan menghasilkan tanggapan yang berbeda bagi masyarakat. Hal ini diakibatkan oleh cara pandang terhadap unsur layanan yang diterima oleh masyarakat itu sendiri. Apabila layanan yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, tentu memunculkan keluhan yang berimplikasi pada rasa puas yang mereka rasakan.

Pimpinan dan seluruh karyawan Kantor Kecamatan Panyipatan memiliki komitmen yang kuat untuk dapat mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat sebagai penerima layanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan kinerja yang tinggi pula dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi seluruh elemen yang ada dalam lingkup Kantor Kecamatan Panyipatan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, perlu dilakukan survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang terukur dengan hasil yang valid, sehingga data yang terhimpun dan hasil analisis datanya dapat digunakan untuk mengambil tindakan pada masa yang akan datang, khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari sekian banyak masyarakat yang mendapatkan layanan publik di PATEN Kecamatan Panyipatan, diambil sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden, dengan rentang waktu survey pada selama 3 (tiga) bulan yaitu sejak bulan Januari sampai dengan Maret 2022.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan Survey IKM sampai pada tersusunnya Laporan Hasil Survey IKM ini. Terutama kepada warga masyarakat yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk mengisi kuisisioner melalui *Google Form* dan diwawancarai oleh petugas survey. Dan besar harapan kami agar Laporan Hasil Survey IKM ini dapat bermanfaat dalam menentukan langkah-langkah terbaik untuk menciptakan layanan publik yang memuaskan bagi semua pihak.

Panyipatan, 01 April 2022

Sangat Panyipatan,



AGUS SETIYO, S.STP, MM  
NIP. 19850808 200412 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan Survey.....	5
E. Manfaat.....	6
F. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	7
BAB II METODE SURVEY.....	8
A. Ruang Lingkup.....	8
B. Tahapan Kegiatan Survey.....	9
C. Persiapan.....	9
D. Pengumpulan Data.....	10
E. Olah dan Analisis Data.....	11
F. Penyusunan Laporan.....	11
BAB III HASIL SURVEY.....	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
A. Kesimpulan.....	16
B. Rekomendasi.....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	13
Tabel 2.....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Petugas Survey Ikm Kecamatan Panyipatan

Lampiran 2 : Lembar Kuesioner

Lampiran 3 : *Form Kuesioner Google Form*

Lampiran 4 : Hasil *Google Form*

Lampiran 5 : Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kecamatan Panyipatan sebagai salah satu SKPD yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat kecamatan telah secara rutin dan berkesinambungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi semenjak dibentuknya PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) semakin memantapkan keberadaan institusi Kantor Kecamatan Panyipatan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai suatu institusi pelayanan kepada masyarakat, maka apa yang diberikan kepada masyarakat harus terukur, agar apa yang telah dilakukan dan diberikan bisa menjadi bahan evaluasi dalam membenahi dan memperbaiki layanan yang ada. Salah satu cara untuk mengukurnya adalah dengan dilakukannya survey IKM atau yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Kantor Kecamatan Panyipatan sebagai salah satu penyelenggaran pemberi layanan publik juga berkewajiban untuk menyusun Laporan Survey IKM ini secara periodik.

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. IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, medsos 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, baik dari sisi kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak jumpai tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era sekarang ini, kita harus memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai

sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi 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, dan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **B. 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

## **C. Pengertian Umum**

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

1. 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.
2. 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.
  3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  10. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat survey sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **D. Maksud dan Tujuan Survey**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, 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 dari pada unit pelayanan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh PATEN di Kecamatan Panyipatan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kecamatan Panyipatan.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan sebagai

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

#### **E. Manfaat**

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan 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 pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
8. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada pada Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Panyipatan.

## **F. 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 unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Panyipatan melalui hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

### METODE SURVEY

#### A. Ruang Lingkup

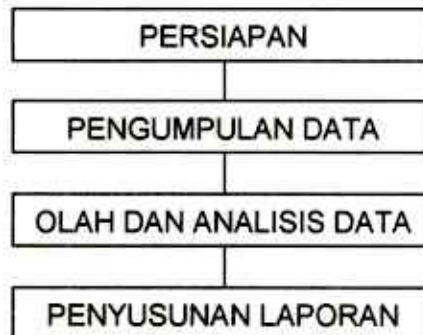
Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Panyipatan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Tahun 2022 terhadap seluruh jenis layanan dengan mengisi 150 (seratus lima puluh) kuesioner melalui *Google Form* sesuai dengan format yang berlaku kepada responden yang mendapat pelayanan dari unit PATEN Kecamatan Panyipatan.

Adapun jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Register Ijin Keramaian
2. Register Proposal
3. Register SKCK
4. Register SKTM
5. Register SKTU
6. Rekomendasi Perizinan
7. Surat Dispensasi Nikah
8. Surat Keterangan Domisili
9. Surat Keterangan Ahli Waris
10. Surat Keterangan Gaib
11. Surat Keterangan Kematian
12. Surat Keterangan Penguburan
13. Meneruskan Pembuatan Akta Kelahiran, KIA, Kartu Keluarga dan KTP.

## B. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



## C. Persiapan

### 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 dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi 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 memuat 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 :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan, Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit unit pelayanan .

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua penerima layanan di unit PATEN Kecamatan Payipatan.

#### D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian Kuesioner *Google Form*. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, 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 ) responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022.

#### **E. Olah 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 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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.

#### **F. Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Panyipatan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL SURVEY

Dari 150 (seratus lima puluh) kuesioner yang dilakukan pengisian oleh responden/penerima layanan melalui *Google Form*, kemudian dianalisa lebih lanjut sehingga menjadi data dasar survey.

Kuesioner yang dibuat memuat 9 (SEMBILAN) unsur pelayanan yang akan diukur, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan SOP
6. Kompetensi Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan
9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 84,17 (Tabel IKM terlampir). Maka kinerja unit PATEN Kecamatan Panyipatan berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat – 76,61-88,3.

Untuk lebih jelasnya, kategorisasi mutu pelayanan yang sudah dikonversi dengan nilai indeks IKM dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
<b>1</b>	<b>1,00 - 2,5996</b>	<b>25 - 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>2,6 - 3,064</b>	<b>65 - 76,6</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 - 88,3</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,264 - 4,00</b>	<b>88,31 - 100</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sedangkan untuk Nilai rata-rata per unsur pelayanan dalam unit PATEN Kecamatan Panyipatan dapat dilihat dari hasil olah data yang tergambar pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
1.	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3,24
2.	Prosedur Pelayanan	3,24
3.	Kecepatan Pelayanan	3,28
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan SOP	3,42
6.	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,37
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,33
8.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,81
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	2,93

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata (NRR) terendah terletak pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai 2.93 dan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi terletak pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 4.

Berdasar Tabel 1 rentang NRR antara 2,93 sampai dengan 4 berada dalam kategori (B) BAIK, namun perlu juga diperhitungkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dengan langkah-langkah sebagaimana di bawah berikut :

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Dengan demikian setiap unsur akan mendapat nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Untuk nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 , dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} &= (3,24 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (4 \times \\ &0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + \\ &(3,81 \times 0,11) + (2,93 \times 0,11) + \\ &= 0,36 + 0,36 + 0,36 + 0,44 + 0,38 + 0,37 + 0,37 + \\ &0,42 + 0,32 = 3,37 \end{aligned}$$

Menjadi catatan tersendiri, bahwa unsur Kewajaran Biaya Pelayanan bukan berada pada ranah kewenangan Kantor Kecamatan Panyipantan, namun diatur tersendiri yang tertuang dalam Peraturan Bupati Tanah Laut.

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

Konversi 84,17 atau (B) BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan.

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 unit pelayanan dengan nilai 84,17 dengan mutu pelayanan BAIK.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Panyipatan bernilai Baik yang dinilai oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berdasarkan nilai Interval Konveksi IKM yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,3 Nilai IKM (dengan 9 unsur layanan) berada pada nilai = 84,17
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden (di luar dari unsur biaya) adalah unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai 3,81
3. Unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai 2,93.

#### B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian jadwal, petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan perlunya tindakan yang cepat dan tepat dalam menindaklanjuti keluhan yang telah diterima.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas, jadwal pelayanan full di hari kerja dari jam 08.00 wita s.d jam 16.30

wita kecuali hari jum,at dari 08.00 wita s.d jam 11.30 wita dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- 1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - 2) memberikan informasi melalui komunikasi yang intensif kepada masyarakat.
5. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Panyipatan, 01 April 2022  
Camat Panyipatan,



AGUS SETIYO, S.STP, MM  
NIP. 19850808 200412 1 001

**PETUGAS SURVEY IKM  
KECAMATAN PANYIPATAN**

1. Nama : Ardiansyah, AMK  
NIP : 19970411 198803 1 009  
Jabatan : Kasi Pelayanan
  
2. Nama : Sari Madinah, A.Md  
NIP : 19970513 202012 2 018  
Jabatan : Pengolah Data Pelayanan
  
3. Nama : Siti Rahayu Rahmi  
NIP : -  
Jabatan : PTT
  
4. Nama : Yuyun CRS  
NIP : -  
Jabatan : PTT
  
5. Nama : Isda  
NIP : -  
Jabatan : PTT

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L       P  
 Pendidikan :  SD       SMP       SMA       S1       S2       S3  
 Pekerjaan :  PNS       TNI       POLRI       SWASTA       WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima.....(missal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>p*) 1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>p*) 1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</b></p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		




KECAMATAN

PANYIPATAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR  
KECAMATAN PANYIPATAN

download Manual Book Tata Cara Pengisian Kuesioner :  
[bit.ly/ManualBookSurveyIKM](http://bit.ly/ManualBookSurveyIKM)

 sarimadinah13@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



\* Wajib

Tanggal Survei \*

Tanggal

Jam Survei \*

08.00-12.00

13.00-17.00

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan \*

Pilih

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Perangkat Desa
- Yang lain:

Jenis Layanan yang Diterima (\*Contoh : KK, KTP) \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir



KECAMATAN

PANYIPATAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR  
KECAMATAN PANYIPATAN

 sarimadinah13@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



\* Wajib

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN  
PANYIPATAN**

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

- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat Sesuai

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

- 1 Tidak Mudah
- 2 Kurang Mudah
- 3 Mudah
- 4 Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? \*

- 1 Tidak cepat
- 2 Kurang cepat
- 3 Cepat
- 4 Sangat cepat

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

- 1 Sangat mahal
- 2 Cukup mahal
- 3 Murah
- 4 Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? \*

- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? \*

- 1 Tidak kompeten
- 2 Kurang kompeten
- 3 Kompeten
- 4 Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? \*

- 1 Tidak sopan dan ramah
- 2 Kurang sopan dan ramah
- 3 Sopan dan ramah
- 4 Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? \*

- 1 Tidak ada
- 2 Ada tetapi tidak berfungsi
- 3 Berfungsi kurang maksimal
- 4 Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? \*

- 1 Buruk
- 2 Cukup
- 3 Baik
- 4 Sangat baik

Kritik/Saran

Jawaban Anda

Kembali

**Kirim**

Kosongkan formulir



KECAMATAN

PANYIPATAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR  
KECAMATAN PANYIPATAN

Terimakasih atas Partisipasinya, Sangat Membantu untuk Perbaikan Pelayanan  
Dikecamatan Panyipatan





135	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
136	AHLI WARIS	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
137	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
138	AKTA KELAHIRAN	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
139	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
140	AKTA ANAK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Berfungsi kurang maksimal	3 Baik
141	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	2 Cukup
142	SKTM	3 Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	2 Cukup
143	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
144	DISPENSASI NIKAH	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	2 Cukup
145	SKTM	3 Sesuai	4 Sangat Mudah	3 Cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	2 Cukup
146	KK	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
147	AHLI WARIS	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	3 Baik
148	SURAT PINDAH	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Berfungsi kurang maksimal	2 Cukup
149	AKTA KEMATIAN	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Sangat baik
150	KK, Aka, KIA	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Dikelola dengan baik	4 Sangat baik

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN TAHUN 2022**

Unit Pelayanan : Kantor Kecamatan Panyipatan  
 Alamat : Jalan Raya Batakan RT 09 Desa Panyipatan 70871

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	4	4	4	3	3	4	2	
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
16	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
21	3	3	3	4	4	4	3	4	2	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
23	4	4	4	4	3	3	3	4	2	
24	4	3	4	4	4	4	4	4	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	4	3	4	2	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
34	4	3	3	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	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
40	3	3	4	4	4	3	3	4	2	

41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	3	4	4	4	4	4	2	
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	4	4	3	4	2	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
55	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
56	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
57	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
58	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
84	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
91	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
97	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
98	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
104	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
106	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
117	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
119	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
125	3	3	4	4	4	4	3	4	2	
126	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
128	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
129	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
133	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
142	3	4	4	4	3	3	3	4	2	
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
145	3	4	3	4	4	3	3	4	2	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
149	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	486	486	492	600	513	505	499	571	433	
<b>N.Rata-rata</b>	<b>3.24</b>	<b>3.24</b>	<b>3.28</b>	<b>4</b>	<b>3.42</b>	<b>3.37</b>	<b>3.33</b>	<b>3.81</b>	<b>2.93</b>	
										1
NRR Tertimbang	0.36	0.36	0.36	0.44	0.38	0.37	0.37	0.42	0.32	3.37
										25
										0.11
										84.17

Baik

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan

**NRR** : Nilai Rata-rata

**IKM** : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM Tertimbangan

\*\*): Jumlah NRR IKM x 25

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah koisioner yang terisi

NRR Tertimbangan  
Per Unsur : NRR per unsur x 0.11

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,17**

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



KECAMATAN

PANYIPATAN

**(IKM)**

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

**NILAI IKM**

**84,17**

**KATEGORI  
BAIK**

**JUMLAH  
RESPONDEN  
SEBANYAK  
150 ORANG**

**PERIODE SURVEY  
Januari - Maret 2022**

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

