

# **LAPORAN**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
**KABUPATEN BUNGO**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Pengolahan Data .....	2
3. Nilai Rata – rata Unsur .....	5
4. SK Tim Pelayanan .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan ketenagakerjaan yang telah diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - November 2024	88
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	8

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 197 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 127 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	63%
		PEREMPUAN	47	37%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	51	40%
		DIII	6	5%
		SI	69	54%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	64	50%
		WIRSAUSAHA	1	1%
		LAINNYA	62	49%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	62	49%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	65	51%

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

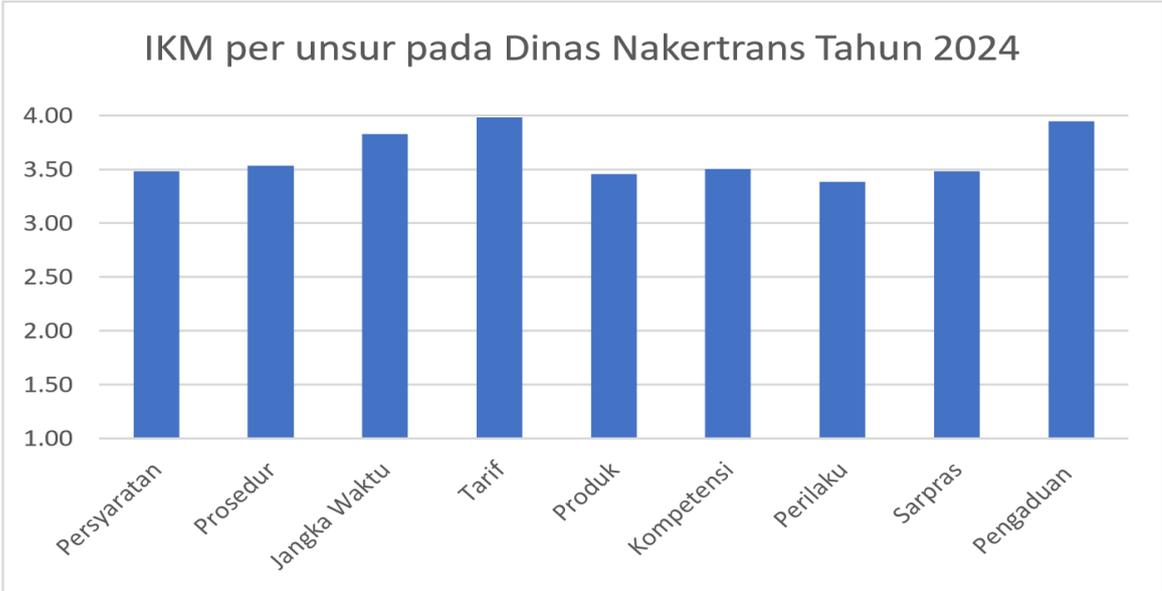
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NILAI RATA - RATA PER UNSUR

Nomor	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat		
		Nilai Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.480	87.01	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.535	88.39	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.827	95.67	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	3.984	99.61	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3.457	86.42	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.504	87.60	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.386	84.65	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.480	87.01	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.945	98.62	Sangat Baik

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

IKM per unsur pada Dinas Nakertrans Tahun 2024								
Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan
3.48	3.54	3.83	3.98	3.46	3.50	3.39	3.48	3.94



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39 Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah kedua, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,48
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,83 unsur Pengaduan serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94 dan unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Dari Unsur Perilaku :

- Petugas pelayanan perlu diberikan pengetahuan tambahan mengenai cara memberikan pelayanan yang baik.
- Terkait produk dirasa perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif, karena banyak pencari kerja kurang memahami manfaat Ak.1 dan layanan lainnya.
- Sarana Prasarana : Perlu dilakukan pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan, ada beberapa sarana yang sudah tidak lagi berfungsi dengan baik.
- Persyaratan terkait pelayanan yang dibutuhkan perlu dibuat jelas agar lebih mudah diketahui oleh warga yang membutuhkan pelayanan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui **rapat pembahasan mengenai pelayanan masyarakat**. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		Bagian Ketenagakerjaan
2	Produk	Pembuatan Leaflet atau brosur terkait produk	√	√			Bagian Ketenagakerjaan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan Prasarana	√	√			Bagian Ketenagakerjaan
4	Persyaratam	Pembuatan poster khusus Persyaratan Pelayanan		√	√		Bagian Ketenagakerjaan

### **4.3 Tren Nilai SKM**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,55 .
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39 Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah kedua, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,48.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,83 unsur Pengaduan serta mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,94 dan unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98.

Muara Bungo, 25 November 2024

Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi



Zamroni, S.Ag

NIP. 19700914.199203.1.003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS NAKERTRANS KABUPATEN BUNGO

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00-12.00  
 13.00-1700

#### PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima :

1. Pembuatan kartu AK I
2. Pelayanan Informasi Pasar Kerja
3. Penyelesaian permasalahan hubungan Industrial
4. Konsultasi masalah ketenagakerjaan
5. Rekomendasi pengurusan sertifikat diwilayah transmigrasi
6. lainnya (sebutkan).....

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

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

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Jumlah Responden	127								
No Urut Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	4	3	3	4
2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	4	4	3	4	3	2	4
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	4	3	4	4	3	3	3	4	4
10	4	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3
12	3	3	4	4	3	4	3	3	4
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	4	3	4	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	3	3	4	4	3	4	3	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	3	3	4	4	3	4	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	4	4	3	3	3	2	3
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4
25	3	3	4	4	3	3	4	4	4
26	3	3	4	4	2	3	3	2	4
27	3	4	4	4	3	4	3	4	3
28	4	4	4	4	3	3	3	3	4
29	3	4	4	4	3	3	3	4	4
30	4	3	4	4	3	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	3	3	4	4
32	3	3	4	4	3	3	4	3	4
33	3	4	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	34	4	3	4	3	4	4
35	3	4	4	4	3	3	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	4	3	4
37	3	4	3	4	3	3	4	4	4

49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4
39	3	4	4	4	3	4	3	3	4
40	4	3	3	4	4	3	3	4	4
41	3	4	4	4	3	3	3	4	4
42	3	4	3	4	3	3	3	4	4
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	4	4	2	3	3	4
61	3	3	4	4	3	3	4	3	3
62	4	4	3	4	3	4	3	3	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	3	4	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	3	3	4	4
70	3	4	3	4	4	3	3	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	4	4	3	3
73	3	4	4	4	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	2	4	4	4	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	3	4	3	4
92	4	3	4	4	3	4	3	4	4
93	3	4	4	4	3	4	4	4	3
94	4	4	4	4	3	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	4	3	4	4	4	3	3	4
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	4	3	3	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4
120	4	3	4	4	3	3	4	4	4
121	4	4	3	4	4	4	3	4	4
122	4	4	4	4	3	3	4	4	4
123	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4

125	4	4	4	4	4	3	4	4	4
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4
127	3	3	4	3	3	3	3	4	4
Σ Nilai / Unsur	442	449	486	506	439	445	430	442	501
NRR / Unsur	3.480	3.535	3.827	3.984	3.457	3.504	3.386	3.480	3.945
NRR tertimbang/ Unsur	0.387	0.393	0.425	0.443	0.384	0.389	0.376	0.387	0.438
	<b>3.622</b>								
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	<b>90.55</b>								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	<b>Sangat Baik</b>								

**NILAI RATA - RATA PER UNSUR**

Nomor	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat		
		Nilai Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.480	87.01	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3.535	88.39	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.827	95.67	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	3.984	99.61	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3.457	86.42	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.504	87.60	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.386	84.65	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.480	87.01	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.945	98.62	Sangat Baik

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik