

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT PELAYANAN TERPADU**

PERIODE  
JULI S.D. OKTOBER 2023



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BANGKA**

## KATA PENGANTAR

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah dalam pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan lebih baik.

Dinas Sosial Kabupaten Bangka mengadakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

Pelaksanaan survei dan laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka. Sejauh ini Dinas Sosial Kabupaten Bangka telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 untuk keberlanjutannya, maka tahun 2023 Dinas Sosial Kabupaten Bangka juga melakukan survei tersebut sebagai acuan untuk perbaikan pelayanan kedepannya. Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas pelayanan dan laporan survei. Semoga survei ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya semua aparatur Dinas Sosial Kabupaten Bangka dan masyarakat pengguna layanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

Terimakasih kami ucapkan atas partisipasi responden yang telah memberikan penilaian kepada Dinas Sosial Kabupaten Bangka, dengan harapan laporan hasil survei Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih baik lagi.

Sungailiat, 1 November 2023

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Bangka



BAHRUDIN, SH  
Pemula Tk. I/IVb  
NIP. 19670714 198809 1 001

## DAFTAR ISI

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| KATA PENGANTAR .....                                  | i         |
| DAFTAR ISI .....                                      | ii        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                        | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....                             | 1         |
| 1.2. Landasan Hukum .....                             | 1         |
| 1.3. Tujuan dan Sasaran .....                         | 2         |
| 1.4. Manfaat .....                                    | 2         |
| <b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>             | <b>3</b>  |
| 2.1. Metode .....                                     | 3         |
| 2.2. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat .....         | 5         |
| 2.3. Tahapan Kegiatan Survei .....                    | 5         |
| <b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b> | <b>7</b>  |
| 3.1. Sampel .....                                     | 7         |
| 3.2. Hasil Survei .....                               | 8         |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT .....</b>      | <b>12</b> |
| 4.1. Kesimpulan .....                                 | 12        |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut .....                      | 12        |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik, maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan menerbitkan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan yang menjadi pendorong bagi Dinas Sosial Kabupaten Bangka Propinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk memperbaiki kinerja pelayanan demi terwujudnya prima.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan tanggapan atas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebagai respon atas layanan publik yang diterima oleh masyarakat

### 1.2. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Bangka Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Tipe B Kabupaten Bangka.

### **1.3. Tujuan dan Sasaran**

- a. Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :
  1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
  2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :
  1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
  2. Mengukur secara berkala tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
  3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
  4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

### **1.4. Manfaat**

Dengan tersedianya data indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut ;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu diketahui;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Sosial Kabupaten Bangka;
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 METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1. Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 (sembilan) unsur penilaian dalam bentuk 11 (sebelas) pertanyaan sebagai indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini;
- b. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan;
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas yang melayani;
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani;
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani;
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan;
- j. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan;
- k. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada.

Berikut ini standar pada nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 :

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996       | 25,00 - 64,99                 | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 - 3,064        | 65,00 - 76,60                 | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 - 3,532      | 76,61 - 88,30                 | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 - 4,00       | 88,31 - 100,00                | A              | Sangat Baik            |

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 145 (seratus empat puluh lima) responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan prinsip pelayanan yang telah diterapkan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebanyak 11 (sebelas) unsur, yaitu :

1. Kemudahan Prosedur, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Jenis Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan penyelesaian pelayanan;
5. Kecepatan Petugas yang melayani, yaitu kecepatan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
6. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
10. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
11. Dukungan Infrastruktur Penunjang Pelayanan, yaitu tersedianya sarana dan prasarana infrastruktur yang mendukung kecepatan pelayanan.

Dalam perhitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,091$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

|                                             |
|---------------------------------------------|
| $\text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$ |
|---------------------------------------------|

## 2.2. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

Sasaran dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah semua penerima layanan sosial yang terdaftar pada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka. Ada sebanyak 145 sampel yang diambil dari penerima layanan sosial yang terdaftar pada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

## 2.3. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan survei dilakukan sebagai berikut :

### a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner yang akan dibagikan kepada penerima layanan social. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### b. Pengumpulan Data

#### - Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

#### - Bagian dari Kuesioner

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai Mutu Pelayanan Publik jawaban responden merupakan pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat

kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur lingkup pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survei kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

**BAB III**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1. Sampel**

Survei dilaksanakan pada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka dengan sampel jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 145 Responden per 01 Juli 2023 sampai dengan 31 Oktober 2023, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator       | Jumlah |
|----|---------------|-----------------|--------|
| 1. | Jenis kelamin | Laki            | 88     |
|    |               | Perempuan       | 57     |
| 2. | Pendidikan    | SD ke bawah     | 7      |
|    |               | SMP             | 26     |
|    |               | SMA             | 87     |
|    |               | DIII            | 10     |
|    |               | S1              | 15     |
| 3. | Pekerjaan     | PNS             | 2      |
|    |               | Pegawai BUMN    | 0      |
|    |               | Pegawai Swasta  | 5      |
|    |               | Wiraswasta      | 5      |
|    |               | Buruh Harian    | 5      |
|    |               | Lainnya         | 22     |
| 4. | Jenis Layanan | SKTM            | 105    |
|    |               | Reaktivasi BPJS | 10     |
|    |               | KIP             | 25     |
|    |               | PUB             | 5      |

Adapun pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi 9 (sembilan) unsur 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. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
9. Sarana dan prasarana.

### 3.2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil diskriptif melalui frekuensi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka pada setiap unsur penilaian dengan pertanyaan :

- a. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|--------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Mudah  | 1         | 0,69           |
| 2               | Cukup Mudah  | 21        | 14,48          |
| 3               | Mudah        | 65        | 44,83          |
| 4               | Sangat Mudah | 58        | 40,00          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan mudah sebesar 44,83 % dan sangat mudah sebesar 40,00 %.

- b. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|---------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Sesuai  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Sesuai  | 12        | 8,28           |
| 3               | Sesuai        | 78        | 53,79          |
| 4               | Sangat Sesuai | 55        | 37,93          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sesuai sebesar 53,79 % dan sangat sesuai sebesar 37,93 %.

- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas yang melayani? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|--------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Jelas  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Jelas  | 22        | 15,17          |
| 3               | Jelas        | 58        | 40,00          |
| 4               | Sangat Jelas | 65        | 44,83          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sangat jelas sebesar 44,83 % dan jelas sebesar 40,00 %.

- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan      | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Disiplin  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Disiplin  | 19        | 13,10          |
| 3               | Disiplin        | 68        | 46,90          |
| 4               | Sangat Disiplin | 58        | 40,00          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan disiplin sebesar 46,90 % dan sangat disiplin sebesar 40,00 %.

- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|--------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Cepat  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Cepat  | 15        | 10,34          |
| 3               | Cepat        | 75        | 51,72          |
| 4               | Sangat Cepat | 55        | 37,93          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan cepat sebesar 51,72 % dan sangat cepat sebesar 37,93 %.

- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan             | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|------------------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Sopan dan Ramah  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Sopan dan Ramah  | 12        | 8,28           |
| 3               | Sopan dan Ramah        | 73        | 50,34          |
| 4               | Sangat Sopan dan Ramah | 60        | 41,38          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sopan dan ramah sebesar 50,34 % dan sangat sopan dan ramah sebesar 41,38 %.

- g. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|--------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Mampu  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Mampu  | 22        | 15,17          |
| 3               | Mampu        | 63        | 43,45          |
| 4               | Sangat Mampu | 60        | 41,38          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan mampu sebesar 43,45 % dan sangat mampu sebesar 41,38 %.

- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan  | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|-------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Adil  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Adil  | 27        | 18,62          |
| 3               | Adil        | 58        | 40,00          |
| 4               | Sangat Adil | 60        | 41,38          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan adil sebesar 41,38 % dan sangat adil sebesar 40,00 %.

- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan               | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|--------------------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Bertanggung Jawab  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Bertanggung Jawab  | 22        | 15,17          |
| 3               | Bertanggung Jawab        | 58        | 40,00          |
| 4               | Sangat Bertanggung Jawab | 65        | 44,83          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan bertanggung jawab sebesar 44,83 % dan sangat bertanggung jawab sebesar 40,00 %.

- j. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|---------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Nyaman  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Nyaman  | 47        | 32,41          |
| 3               | Nyaman        | 34        | 23,45          |
| 4               | Sangat Nyaman | 64        | 44,14          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sangat nyaman sebesar 44,14 % dan cukup nyaman sebesar 32,41 %.

k. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada? Skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

| Skala Penilaian | Keterangan       | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|------------------|-----------|----------------|
| 1               | Tidak Mendukung  | 0         | 0              |
| 2               | Cukup Mendukung  | 52        | 35,86          |
| 3               | Mendukung        | 48        | 33,10          |
| 4               | Sangat Mendukung | 45        | 31,03          |

Berdasarkan rekapitulasi pada pertanyaan di atas, prosentase penerima layanan paling banyak menyampaikan cukup mendukung sebesar 35,86 % dan mendukung sebesar 33,10 %.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 11 (sebelas) pertanyaan dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per 01 Juli 2023 sampai dengan 31 Oktober 2023 (semester II): 84,89 maka kinerja Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial ini dengan kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat : 76,61 – 88,30.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### 4.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per 01 Juli 2023 sampai dengan 31 Oktober 2023 (semester II) tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka secara umum mencerminkan tingkat kualitas baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Baik yaitu berkisar diantara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu 11 pertanyaan dengan 9 unsur pelayanan : 84,89 dengan kategori Baik. Oleh karena itu kinerja Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka dapat dikategorikan Baik.
- b. Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan 11 (sebelas) pertanyaan terdapat 4 (empat) pertanyaan dengan nilai tertinggi yaitu kejelasan, keadilan, tanggungjawab, dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan dengan kategori sangat baik. Sedangkan dengan nilai terendah adalah dukungan infrastruktur penunjang pelayanan dalam hal ini sarana dan prasarana.
- c. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring penerima layanan dalam penilaian :
  - Kondisi pelayanan Unit Pelayanan Terpadu yang dilaksanakan pada tahun lalu untuk SKTM masih ditempat terpisah (belum di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka);
  - Pelaksanaan pelayanan sudah dilakukan beberapa tahun yang lalu hanya saja pelaporan yang diminta tidak per semester.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 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. Masyarakat (responden) kurang respek/ tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak objektif). Hal ini penyebabnya adalah :
  - Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
  - Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma Pegawai Negeri Sipil.
2. Masalah petugas kurang independent dan kurang berpengalaman. Hal ini penyebabnya adalah :

- Kurangnya Objektivitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain pelanggan/ pengguna jasa (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap Upaya-upaya peningkatan pelayanan.

Adapun rencana tindak lanjut agar pelayanan publik ini menjadi lebih baik adalah sebagai berikut :

- a. Perlu mempertahankan tingkat pelayanan yang sudah pada kategori sangat baik dan baik;
- b. Perlu meningkatkan sosialisasi kepada Masyarakat yaitu penerima layanan tentang standar pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka;
- c. Perlu meningkatkan pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan yang disampaikan kepada Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka;
- d. Perlu adanya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana dalam Unit Pelayanan Terpadu Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

**SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK**

UNIT PELAYANAN : DINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKA  
ALAMAT : JALAN PEMUDA SUNGAILIAT

**Perhatian**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) |                                                          |                                                | Diisi oleh Petugas                                                         |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Nomor Responden                |                                                          |                                                | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Umur                           | .....                                                    | Tahun                                          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                          |
| Jenis Kelamin                  | 1. Laki-laki                                             | 2. Perempuan                                   | <input type="checkbox"/>                                                   |
| Pendidikan                     | 1. ≤ SD<br>2. SMP<br>3. SLTA                             | 4. D1 s.d D3<br>5. D4/S1<br>6. ≥ S2            | <input type="checkbox"/>                                                   |
| Pekerjaan                      | 1. PNS/TNI/Polri<br>2. Pegawai BUMN<br>3. Pegawai Swasta | 4. Wiraswasta<br>5. Buruh Harian<br>6. Lainnya | <input type="checkbox"/>                                                   |

| II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA |  |
|----------------------------------|--|
| Nama                             |  |
| NIP                              |  |

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Beri tanda silang pada pilihan jawaban yang menurut saudara paling tepat)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
  - a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Cukup Mudah
  - d. Tidak Mudah
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas yang melayani ?
  - a. Sangat Jelas
  - b. Jelas
  - c. Cukup Jelas
  - d. Tidak Jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?
  - a. Sangat Disiplin
  - b. Disiplin
  - c. Cukup Disiplin
  - d. Tidak Disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?
  - a. Sangat Cepat
  - b. Cepat
  - c. Cukup Cepat
  - d. Tidak Cepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Sangat Sopan dan Ramah
  - b. Sopan dan Ramah
  - c. Cukup Sopan dan Ramah
  - d. Tidak Sopan dan Ramah
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Sangat Mampu
  - b. Mampu
  - c. Cukup Mampu
  - d. Tidak Mampu
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Sangat Adil
  - b. Adil
  - c. Cukup Adil
  - d. Tidak Adil
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Sangat Bertanggung Jawab
  - b. Bertanggung Jawab
  - c. Cukup Bertanggung Jawab
  - d. Tidak Bertanggung Jawab
10. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?
  - a. Sangat Nyaman
  - b. Nyaman
  - c. Cukup Nyaman
  - d. Tidak Nyaman
11. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada ?
  - a. Sangat Mendukung
  - b. Mendukung
  - c. Cukup Mendukung
  - d. Tidak Mendukung

Lampiran

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Responden

Unit Pelayanan : Dinas Sosial Kabupaten Bangka

Alamat : Jalan Pemuda Sungailiat

| No. Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | Jumlah |
|--------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--------|
|                    | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |        |
| 001                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 39     |
| 002                | 2                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4   | 3   | 34     |
| 003                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 41     |
| 004                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 38     |
| 005                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 2   | 38     |
| 006                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 37     |
| 007                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 4   | 33     |
| 008                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 009                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 36     |
| 010                | 3                         | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 38     |
| 011                | 2                         | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4   | 2   | 34     |
| 012                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3   | 4   | 37     |
| 013                | 4                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2   | 4   | 36     |
| 014                | 1                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 35     |
| 015                | 2                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 32     |
| 016                | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 017                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 42     |
| 018                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3   | 3   | 38     |
| 019                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3   | 4   | 37     |
| 020                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 2   | 37     |
| 021                | 3                         | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 2   | 33     |
| 022                | 2                         | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 2   | 35     |
| 023                | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4   | 4   | 35     |
| 024                | 4                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 36     |
| 025                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 026                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4   | 3   | 38     |
| 027                | 4                         | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 028                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2   | 4   | 38     |
| 029                | 2                         | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4   | 4   | 34     |
| 030                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3   | 3   | 37     |
| 031                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2   | 3   | 35     |
| 032                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 033                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 40     |
| 034                | 3                         | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4   | 4   | 35     |
| 035                | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 37     |
| 036                | 3                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 41     |
| 037                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2   | 4   | 38     |
| 038                | 4                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2   | 4   | 38     |
| 039                | 3                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2   | 3   | 36     |
| 040                | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 4   | 38     |
| 041                | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 4   | 35     |
| 042                | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2   | 3   | 35     |
| 043                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 38     |
| 044                | 4                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 36     |
| 045                | 4                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2   | 3   | 38     |
| 046                | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2   | 3   | 37     |
| 047                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 36     |
| 048                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 36     |
| 049                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 43     |
| 050                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 43     |
| 051                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 41     |
| 052                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 43     |
| 053                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 054                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 43     |
| 055                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 43     |
| 056                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 43     |
| 057                | 4                         | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 42     |

| No. Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | Jumlah |
|--------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--------|
|                    | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 |        |
| 058                | 4                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 40     |
| 059                | 3                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 060                | 4                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 2   | 37     |
| 061                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 062                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 063                | 3                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 2   | 38     |
| 064                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 39     |
| 065                | 3                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 2   | 35     |
| 066                | 3                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 41     |
| 067                | 4                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 38     |
| 068                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 2   | 38     |
| 069                | 4                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 070                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 41     |
| 071                | 4                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 40     |
| 072                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 33     |
| 073                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   | 36     |
| 074                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   | 36     |
| 075                | 4                         | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4   | 2   | 34     |
| 076                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2   | 2   | 38     |
| 077                | 4                         | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4   | 4   | 36     |
| 078                | 4                         | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 38     |
| 079                | 4                         | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4   | 4   | 36     |
| 080                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 37     |
| 081                | 4                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4   | 3   | 36     |
| 082                | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 44     |
| 083                | 4                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3   | 2   | 32     |
| 084                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 2   | 37     |
| 085                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 2   | 37     |
| 086                | 4                         | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 38     |
| 087                | 4                         | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 33     |
| 088                | 3                         | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 2   | 35     |
| 089                | 3                         | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 2   | 34     |
| 090                | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 40     |
| 091                | 2                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 38     |
| 092                | 2                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 34     |
| 093                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 2   | 38     |
| 094                | 3                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4   | 4   | 38     |
| 095                | 3                         | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 37     |
| 096                | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 38     |
| 097                | 3                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 39     |
| 098                | 3                         | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 36     |
| 099                | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 36     |
| 100                | 3                         | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 2   | 32     |
| 101                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 33     |
| 102                | 3                         | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 2   | 32     |
| 103                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4   | 3   | 38     |
| 104                | 3                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 35     |
| 105                | 3                         | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 39     |
| 106                | 4                         | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 34     |
| 107                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 36     |
| 108                | 2                         | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3   | 4   | 34     |
| 109                | 3                         | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 33     |
| 110                | 4                         | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 2   | 38     |
| 111                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2   | 2   | 35     |
| 112                | 4                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 41     |
| 113                | 3                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 36     |
| 114                | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 2   | 35     |
| 115                | 4                         | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 2   | 35     |
| 116                | 3                         | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 37     |
| 117                | 4                         | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 2   | 40     |
| 118                | 4                         | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 41     |
| 119                | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 2   | 35     |
| 120                | 4                         | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 31     |

| No. Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Jumlah       |
|--------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
|                    | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | U10   | U11   |              |
| 121                | 4                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 32           |
| 122                | 4                         | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 38           |
| 123                | 4                         | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 33           |
| 124                | 4                         | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 38           |
| 125                | 4                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 34           |
| 126                | 4                         | 4     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 33           |
| 127                | 4                         | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 2     | 34           |
| 128                | 4                         | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 34           |
| 129                | 4                         | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 3     | 2     | 2     | 4     | 3     | 34           |
| 130                | 2                         | 3     | 2     | 3     | 4     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 29           |
| 131                | 3                         | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 2     | 2     | 3     | 4     | 3     | 34           |
| 132                | 3                         | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 31           |
| 133                | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 44           |
| 134                | 3                         | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 38           |
| 135                | 3                         | 2     | 4     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 2     | 3     | 33           |
| 136                | 3                         | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 31           |
| 137                | 3                         | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 39           |
| 138                | 4                         | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 38           |
| 139                | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 43           |
| 140                | 4                         | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 42           |
| 141                | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 42           |
| 142                | 4                         | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 43           |
| 143                | 3                         | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 42           |
| 144                | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 43           |
| 145                | 4                         | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 40           |
| <b>Jumlah</b>      | 509                       | 485   | 506   | 495   | 493   | 506   | 484   | 506   | 493   | 479   | 460   | 2364         |
| <b>NRR</b>         | 3,51                      | 3,34  | 3,49  | 3,41  | 3,40  | 3,49  | 3,34  | 3,49  | 3,40  | 3,30  | 3,17  | 37,35        |
| <b>NRR T</b>       | 0,319                     | 0,304 | 0,317 | 0,310 | 0,309 | 0,317 | 0,303 | 0,317 | 0,309 | 0,300 | 0,288 | 3,396        |
| <b>Nilai IKM</b>   |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>84,89</b> |

**Keterangan**

a = 4, b = 3, c = 2, d = 1

U1 s.d U11 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

NRR T = Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR per Unsur x 0,091)

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

**Mutu Pelayanan**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100

B (Baik) : 76,01 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,01 - 76,00

D (Tidak Baik) : 25,00 - 65,00

| No. | Unsur Pelayanan         | Nilai | Kategori |
|-----|-------------------------|-------|----------|
| 1   | Kemudahan Prosedur      | 87,76 | B        |
| 2   | Kesesuaian Persyaratan  | 83,62 | B        |
| 3   | Kejelasan Petugas       | 87,24 | B        |
| 4   | Kedisiplinan Petugas    | 85,34 | B        |
| 5   | Kecepatan Petugas       | 85,00 | B        |
| 6   | Kesopanan dan Keramahan | 87,24 | B        |
| 7   | Kemampuan Petugas       | 83,45 | B        |
| 8   | Keadilan Petugas        | 87,24 | B        |
| 9   | Tanggung Jawab Petugas  | 85,00 | B        |
| 10  | Kenyamanan Lingkungan   | 82,59 | B        |
| 11  | Infrastruktur Penunjang | 79,31 | B        |

**IKM Unit Pelayanan : 84,89**