

PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2021





KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung Tahun 2021. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung selaku koordinator pelayanan publik melakukan kerjasama dengan OPD Unit Pelayanan di Kabupaten Belitung selaku penyelenggara pelayanan publik untuk lakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di seluruh unit pelayanan di Kabupaten Belitung.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan di Kabupaten Belitung mendatang guna mewujudkan visi Pemerintah Kabupaten Belitung Mewujudkan Ekonomi yang Berkeadilan, Berdaya Saing dan Inovatif di Kabupaten Belitung tahun 2023.

Tanjungpandan, September 2021

BUPATI BELITUNG,

H. SAHANI SALEH, S.Sos.





IKHTISAR CKSCKUTIF

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 43 Tahun 1950 Tentang Perubahan Pasal 45 "Zegelverordening 1921" (Lembaran Negara Tahun 1950 No. 85), membawa paradigma baru dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan daerah. Paradigma baru menghendaki hubungan yang setara antara pemerintah dan rakyat. Peranan pemerintah tidak lagi membawahi, tetapi lebih mengarahkan dan memfasilitasi apa yang menjadi kebutuhan rakyat.

Menurut semangat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, paradigma otonomi daerah adalah otonomi masyarakat dalam arti pemerintah daerah sebagai perwujudan otonomi masyarakat. Dalam pelaksanaanya, perangkat pemerintahan daerah dengan kewenangan-kewenangan otonominya harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kewenangan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk otonomi daerah itu adalah suatu alat untuk mencapai tujuan dalam wujud pelayanan publik guna mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik, pasal 5 ayat (1) dan (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik, pemerintah terus melakukan monitoring dan evaluasi. Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada bulan Januari sampai dengan September tahun 2021. Teknik SKM dilakukan dengan menyebarkan lembar kuesioner melalui Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung





sebanyak **382** kuesioner dan di dapat responden sebanyak **268** responden atau 70.2% responden yang berpartisipasi. Hal ini dikarenakan saat ini masih pandemi COVID-19, sehingga ada beberapa pembatasan pelayanan kepada masyarakat terkait penerapan protokol kesehatan.

Dari hasil survei didapatkan kesimpulan secara menyeluruh bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung memperoleh nilai 90.03 (Sangat Baik). Dengan nilai tertinggi unsur Biaya/tarif Pelayanan deangan tingkat kualitas pelayanan Sangat Baik yaitu 3.993, sedangkan nilai terendah adalah 3.519 pada unsur Waktu Pelayanan.





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
RINGKASAN EKSEKUTIF	2
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	į
1.1 Latar Belakang	į
1.2. Dasar Hukum	(
1.3. Pengertian Umum	-
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	8
1.5. Manfaat	ć
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	10
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	13
2.1 Ruang Lingkup	1:
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	13
2.2.1 Persiapan	13
2.2.2 Pengumpulan Data	13
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	13
2.2.4 Penyusunan Laporan	13
2.3 Variabel Survei	13
2.4 Responden	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1. Hasil Survei Dinas dan Badan	15
3.1.1. Sekretariat Daerah	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19
Lampiran	24
Contoh Kuesioner	24
Contoh Perhitungan	21





BAB Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan kurang optimal, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan mayarakat yang disampaikan oleh kelompok masyarakat maupun perorangan melalui media massa maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Kurang optimalnya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini antara lain karena dilaksanakannya transparansi belum dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan publik di Kabupaten Belitung, karena kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terhadap kesejahteraan masyarakat. Hal-hal yang sering menjadi keluhan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan publik masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai 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.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan public adalah daya implementasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disamping itu dengan ditetapkannya Perda Kabupaten Belitung Nomor 4 Tahun 2009 tentang





Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Belitung. Di samping itu, isi amanat Undang-undang, harus dilakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasaan Masyarakat. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Tim Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung telah melakukan pengukuran hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada seluruh unit pelayanan di Kabupaten Belitung.

Selain itu, data hasil SKM akan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disusun Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan. Indeks adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan 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. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

1.2 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesian Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);





- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
- 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/63/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 7. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelengaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Skor/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasaan 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.





- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelengga pelayanan publik.
- h. Kepuasaan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dengan sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud:

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jenis layanan pada setiap unit penyelenggara pelayanan.

Tujuan:

- 1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan publik di Kabupaten Belitung karena Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

- Untuk mengukur tingkat kepuasan mayarakat sebagai pengguna layanan 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 Publik di Kabupaten Belitung.
- 5. Untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan secara berkala yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik di Kabupaten Belitung.
- 6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.
- 8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya bermanfaat dalam hal sebagai berikut :

- Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 2. Merencanakan dan melakukan upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan.
- Mengetahui tingkat kinerja Unit penyelenggara pelayanan serta dapat menjadi alat ukur mutu pelayanan pada setiap jenis pada unit layanan yang bersangkutan.
- 4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.





- Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6. Bagi Pemerintah dapat dipergunakan sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik untuk suatu kebijakan selanjutnya.
- 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.
- 8. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.

1.6 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 Publik di Kabupaten Belitung melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.







2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung yaitu pelaksananan kegiatannya berlangsung pada bulan Februari s.d September Tahun 2021. Berikut tabel menunjukkan ruang lingkup sebaran survei:

NO	OPD	Jumlah Penyebaran Kuesioner
1	Sekretariat Daerah	382

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :

	Tahapan Survei	Bulan								
No		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	Persiapan									
2	Pengumpulan Data									
3	Pengolahan dan Analisisis Data									
4	Penyusunan Laporan									
5	Penyampaian Laporan									

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dengan pihak Unit pelayanan publik di Kabupaten Belitung.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung dengan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti caracara pengumpulan data yang efektif.

Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.





Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

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

c. Kelengkapan Peralatan

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:

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

d. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung. Penguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.





e. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden ditiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah penyebaran kuesioner sebanyak 382 lembar. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Februari sampai dengan bulan Agustus tahun 2021.

2.2.3 Pengolahan 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei 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 survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Variabel Survei

Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14





Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut adalah:

- 1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3. **Waktu** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan;
- 9. **Sarana dan Prasarana** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan.

2.4 Responden

Metode pengambilan responden atau sampel yang dipilih adalah sampel nonprobabilitas. Metode sampel non-probabilitas memiliki pengertian bahwa setiap unsure dari populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sample. Hal ini tepat untuk dijadikan metode sampel dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian SKM ini karena setiap wilayah yang ada di Kabupaten Belitung memiliki jumlah yang bervariasi dan sangat besar untuk dijadikan sampel yang merata. Berikutnya, berdasarkan wilayah sampel peneliti menggunakan metode Krejcie Dan Morgan (1970) guna memperoleh sampel yang akurat dengan tingkat kepercayaan sampel sebesar 95 persen terhadap populasi dengan tingkat kesalahan 5 persen.







Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/tarif Pelayanan
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adapun kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
Persepsi	(NI)	Konversi (NIK)	Pelayanan (x)	Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	В	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	А	SANGAT BAIK

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Survei Dinas dan Badan





3.1.1. Sekretariat Daerah

a. Pengumpulan data

Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah

Lokasi Survei	Data Bulan	Target Responden	Jumlah Responden	Pencapaian Responden
Sekretariat Daerah	Februari s/d Juli 2021	382	268	70.2%

Dari keseluruhan 382 kuesioner yang disebar hanya sebanyak 268 kuesioner yang dapat terisi dengan baik. Hal ini dikarenakan saat ini masih pandemi Covid 19, sehingga ada beberapa pembatasan pelayanan kepada masyarakat terkait penerapan protokol kesehatan. Meskipun begitu kuesioner yang terkumpul dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

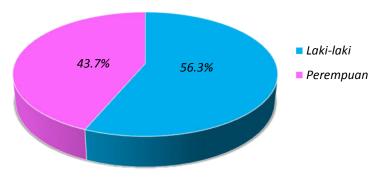
b. Profil Responden

Dilihat dari karakteristik responden, dari 268 responden, responden laki-laki sebanyak 151 orang atau 56.3% dan responden perempuan sebanyak 117 orang atau 43.7%. Sementara dari segi pendidikan responden didominasi oleh jenjang Pendidikan S1 sebanyak 136 orang atau 50.7%, sedangkan responden paling sedikit berjenjang pendidikan S2 sebanyak 4 orang atau 1.5% dan tidak ada yang berjenjang pendidikan SD dan SMP.

Tabel Presentasi Dominasi Karakteristik Responden di Sekretariat Daerah

No Karakteristik		Domina	asi
		Keterangan	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	56.3%
2	Pendidikan Terakhir	S1	50.7%

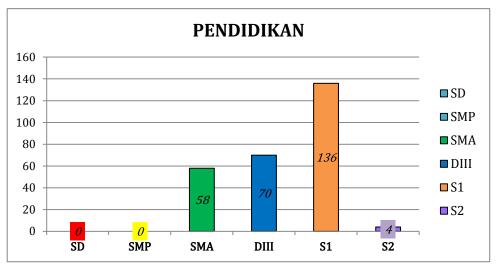
Persentase Jenis Kelamin



Gambar Persentase Jenis Kelamin







Gambar Persentase Pendidikan Terakhir

c. Hasil SKM Sekretariat Daerah

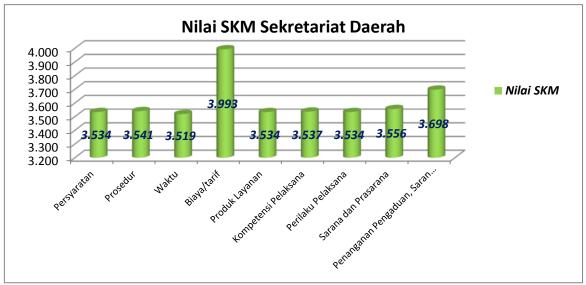
Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.534	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3.541	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.519	Baik
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3.993	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.534	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.537	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.534	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3.556	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.698	Sangat Baik
	NILAI SKM	3	.60
	NILAI KONVERSI SKM SEKRETARIAT DAERAH	90	0.03
	MUTU PELAYANAN		Α
	KINERJA UNIT PELAYANAN	Sang	at Baik

Berdasarakan hasil SKM nilai mutu pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung adalah 3.60 dengan nilai konversi mencapai 90.03, sedangkan kinerja unit pelayanan menyandang nilai Sangat Baik. Nilai tertinggi di antara ke-9 unsur pelayanan tersebut yaitu: unsur Biaya/tarif Pelayanan dengan tingkat kualitas pelayanan Sangat Baik yaitu 3.993, sedangkan nilai terendah adalah 3.519 pada unsur ke-3 yaitu unsur Waktu Pelayanan.







Gambar Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah

d. Perbandingan Hasil Survei Sekretariat Daerah 2020 dan 2021

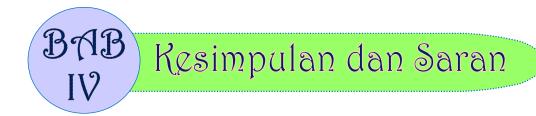
Tabel Perbandingan Hasil SKM Sekretariat Daerah tahun 2020 – 2021

		20)21	2020	
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kualitas	Nilai Unsur	Kualitas
		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.534	Sangat Baik	3.537	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3.541	Sangat Baik	3.542	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.519	Baik	3.518	Baik
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3.993	Sangat Baik	4.000	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.534	Sangat Baik	3.539	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.537	Sangat Baik	3.545	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.534	Sangat Baik	3.534	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3.556	Sangat Baik	3.537	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.698	Sangat Baik	3.712	Sangat Baik
	Masukan				
	NILAI SKM	3.60		3.60	
NI	LAI KONVERSI SKM SEKRETARIAT DAERAH	90.03		90.09	
	MUTU PELAYANAN	Α		Α	
	KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik		Sangat Baik	

Bila dibandingkan dengan tahun 2020, penyelenggaraan pelayanan publik pada Sekretariat Daerah mengalami penurunan, yaitu sebesar 0.06 poin atau sebesar 0.07%. Ada 6 (enam) unsur pelayanan yang mengalami penurunan terutama unsur Kompetensi Pelaksana (turun 0.008 poin atau 0.23%) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (turun 0.014 poin atau 0.38%), 2 (dua) unsur yang mengalami kenaikan yaitu unsur Sarana dan Prasarana (naik 0.019 poin atau 0.54%) dan unsur Waktu Pelayanan (naik 0.001 poin atau 0.03%) dan 1 (satu) unsur yang sama dengan tahun sebelumnnya yaitu unsur Perilaku Pelaksana (tetap 3.534).







4.1 Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebagai berikut:

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	IKM	PENILAIAN
1	SEKRETARIAT DAERAH	90.03	SANGAT BAIK

b. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Organisasi Perangkat Daerah tahun 2020 dan 2021 sebagai berikut :

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	IKM 2020	IKM 2021	KETERANGAN
1	SEKRETARIAT DAERAH	90.09	90.03	PENURUNAN

c. Unsur pelayanan yang dianggap harus dipertahankan dan harus ditingkatkan oleh Organisasi Perangkat Daerah adalah sebagai berikut :

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	Unsur Pelayanan yang harus dipertahankan	Unsur Pelayanan yang harus diperbaiki
1	SEKRETARIAT DAERAH	9 unsur pelayanan	-

4.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung secara umum sudah baik dengan nilai IKM 90.03. Ini berarti tingkat pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kondisi ini masih perlu ditingkatkan dengan terus meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Ada 8 (delapan) unsur yang sudah termasuk kategori Sangat Baik dan 1 (satu) unsur lainnya termasuk kategori Baik. Kinerja ini menjadi evaluasi terhadap pelayanan yang dilaksanakan di tahun 2021 ini. Unsur-unsur yang sudah Sangat Baik harus di pertahankan dan yang sudah Baik lebih ditingkatkan. Sehingga diharapkan di tahun mendatang adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung.

Maka berdasarkan hasil SKM tersebut ada beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti, yaitu:





- a. Unsur sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana dan prasarana harus menjadi perhatian utama, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di masa mendatang lebih baik lagi dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Dengan perbaikan sarana dan prasarana pada perangkat daerah diharapkan waktu pelayanan juga menjadi lebih cepat sehingga tidak ada lagi antrian panjang menunggu pelayanan.
- c. Diperlukan juga kejelasan prosedur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan semua OPD/UPP dapat menempatkan banner ataupun diagram alur prosedur setiap pelayan yang disediakan, agar masyarakat jelas dalam menerima informasi alur prosedur dari pelayanan yang ingin mereka dapatkan. Diharapkan dengan kejelasan prosedur dapat mempersingkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- d. Memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, whatapp (WA), email atau kotak saran. Di samping itu perlu dibentuk tim reaksi cepat penanganan pengaduan.
- e. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada petugas, maka hal-hal yang harus dilakukan adalah:
 - meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas;
 - memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas; dan
 - menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja
- f. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- g. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Kegiatan penyusunan IKM harus terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan





sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Demikian Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN BELITUNG

Tanggal Surve	i :		Jam Survei : \square 08.00 – 12.00 \square 13.00 – 16.00
			PROFIL
Jenis Kelamin	: L	\square P	Usia : tahun
Pendidikan	:	\square SMP	\square SMA \square DIII \square DIV/S1 \square S2 \square S3
Pekerjaan	: PNS	☐ TNI	☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)
Jenis Layanan y	ang diterima	:	(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

(Lingkari kode hu	ruf sesuai .	jawaban masyarakat/responden)	
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
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. Bagamana 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	Kritik/Saran :	•

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP			NIL	AI UNS	UR PE	LAYAN	IAN			Sekretariat Daerah								
IXLO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					_	_			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		L	Р	S D	S M P	S M A	DIII	DIV /S1	S2
1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	FEBRUARI	1					1		
3	4 3	4	3	4	4	<u>4</u> 3	3 3	4	4		_1_	1				1	1	Н
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4			1					1	
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4			1					1	
<u>6</u> 7	3	4	4 3	4	3	4	4	4	3 4		1						1	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1						1	
9	3	3	3	4	4	3	4	4	4			1					1	
10 11	3	3	4 3	4	4	3 3	3	3	4			1					1	Н
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3		1	<u> </u>				1	•	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4		1						1	
14 15	3	4 3	3 4	4	3	3 3	3 3	3	4		1	1					1	\vdash
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4		1						1	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1				1			
18 19	4	4	<u>3</u>	4	4	4	4	4	3 4		_1_	1				1		
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4			1				'	1	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1					1	
22 23	4	4	4 3	4	4	4	4	4	4			1				1	1	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3		1	<u> </u>					1	
25	3	4	3	4	4	4	4	3	3		1				_		1	
26 27	3	4	4 3	4	4	4	4	4	4		1				1		1	
28	4	4	3	4	4	3	3	3	3		1						1	
29	3	4	4	4	3	4	4	4	3		1						1	
30 31	3	4 3	4 3	4	4	4	3 4	4	4		1					1	1	Н
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4		-	1					1	\vdash
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3		1				1			
34 35	3 4	4	3	4	3 4	4	4	4 3	<u>4</u> 3		1	1					1	
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4		1						1	
37	4	4	3	4	4	3	3	4	3		1						1	
38 39	3	4	3	4	3 4	3	3 3	3	3		1	1			1	1		
40	3	4	4	4	4	3	3	4	3 3 3		1						1	
41	4	4	4	4	4	3	4	3	3		1				1			
42 43	3	4	3 4	4	3 3	3 3	3 4	3 4	4		1	1				1		
44	3	3	4	4	3	4	3	3	4		1					-	1	
45	3	3	3	4	3	4	3	3	3		1	_					1	
46 47	4	4	4 3	4	3 4	3 4	3 4	3 4	4		1	1	┢				1	H
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1						1	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3 3 4		1		Ĺ				4	1
50 51	4	4	3	4	4	4	4	4	<u>ح</u>		1		\vdash	\vdash			1	Н
52	3	3	4	4	3	3	3	3	3			1					1	
53 54	3	3	3	4	4	4 3	4	4	4		1	1	F	oxdot	1			Щ
54 55	4	3	4	4	3 3	4	3 3	4	3		_1_	1	\vdash	\vdash	1	1		Н
56	4	4	3	4	4	3	3	4	3 3 3			1				1		
57	3	3	4	4	3	3 4	3	3	3		_	1	Ĺ			1	4	Щ
<u>58</u> 59	4 3	3	3 4	4	3 3	3	3 3	3	3		1	1	H		1		1	H
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1			1			
61	3	4	3	4	4	3	4	3	4		1		L			1		Щ
62 63	3	4	4 3	4	3	3 3	4	4	4		_1_	1	H			1	1	H
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3		1						1	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3			1			4		1	Ц
66 67	3	3	4	4	4	3 3	4	4	3		_1_	1	┝	\vdash	1			Н
υı	ر	J	4	4	4	J	4	J	J		Щ_							ш

68	3	3	3	4	3	3	4	4	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	4
70	4	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	3	4	3	3	4	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4
74 75	3	4	3		3	4	4	•	3
76	4	3	4	4	3	3	4	3	4
77	3	4	3	4	4	3	3	4	4
78	3	4	3	4	4	3	4	3	3
79	4	3	3	4	3	3	4	4	3 3 3 3
80	3	4	3	4	4	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	3	3	4	4	4	3	4	4
84	3	4	3	4	4	4	4	3	4
85	3	3	4	4	4	3	3	4	4
86	3	3	4	4	4	4	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	4	4	4	3	3	3	3
92	4	3	4	4	3	3	3	3	3
93	4	3	4	4	3	3	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	4	4	3	4
97	4	4	3	4	3	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	3	3	4
99	3	4	3	4	3	3	3	3	4
100	3	4	3	4	3	3	3	4	4
101	3	3	3	4	4	4	4	3	4
102	4	3	3	4	3	3	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104 105	4	4	4	4		4	3		4
106	4	3	3	4	3	3	3	3	
107	4	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	1	4	4	3	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	4	4	4	4	3	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	3	3	4	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	3	3	3	3	3 3 3 3 3 3
125	4	4	4	4	3	4	4	4	3
126	3	4	3	4	4	4	3	3	3
127	3	4	4	4	4	4	3	3	3
128	3	4	3	4	4	4	3	3	3
129	3	3	3	4	4	3	3	3	3
130	3	3	4	4	4	3	3	3	3
131	3	3	4	4	3	3	3	3	4
132 133	3	3	4	4	3 4	3	3 4	4	4
134	3	4	4	4	4	3	3	3	4
135	4	3	4	4	3	4	3	4	3
136	3	4	3	4	3	4	4	3	4
137	4	4	4	4	3	4	4	3	4
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	3	3	3	3	4
140	4	4	3	4	3	4	3	4	4
141	4	4	4	4	3	3	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	4	4	4	4	3	4	3	4	4
144	4	3	4	4	4	4	3	4	3

4				1 4	1	
1				1		
	1	Ш	丄	1		
1					1 1 1	
•	1			+	1	
	1		-	-	L ,	
	1				1	
1 1 1				1		
1				1		
÷		\vdash	+,	+ '		
1			1			
1				1 1 1		
<u>.</u>				+ ;		
ı						
	1			1		
1					1	
+		\vdash	_	+	1	
1 1 1 1					1	
1					1	
1			1			
÷		\vdash	+'	-	_	
1					1	
1				I 1		
	1			1		
_	_	\vdash	_	+ ;		
1 1 1		$oldsymbol{ol}}}}}}}}}}}}}}}}}}$	丄	1 1 1		
1		П	Т		1	
1		\vdash	+	1	1	\vdash
ı		\vdash	+	+-	1 1 1	ш
	1	LI		L	_1	
	1 1 1 1 1 1 1	П			1	
	4	\vdash	+	4	-	\vdash
	1	ш		1		
Ī	1			1		
	1	o	1	1	1	
	4	\vdash	+	+	1 1 1	$\vdash\vdash$
	1	Ш			1	
	1	ΙT	1	1	I 1	
	1	o	1	1	1	H
		\vdash	+	+-		ш
	_1	Ш	1			
1		П			1	
•	1	\vdash	+	4	-	\vdash
	1 1 1 1	ш		1		
Ī	1			1		
	1	ΠŤ		1	1	
	4	\vdash	+	1	 	$\vdash \vdash$
	1	Ш			1	
	1	ΙT			1 1 1	
1		\vdash	\top	1	1	H
1		\vdash	+-	1	\vdash	$\vdash \vdash$
1		Ш	1			
	1				1	
	1	\vdash	_	+	1	
	1 1 1		_		ı	
	1		1			
1			1			
1		\vdash	+-	1		
1				1		
	1			I 1		
	1		1			
_		H	+ ;	+		
1			1			
	1			1		
1			1	+ -		
÷		\vdash	₽÷	-		
1			1			
	1				1	
1	<u> </u>	\vdash	+	+	1	\vdash
		\vdash	-	1	1	$\vdash \vdash$
1	L_	LI.		L	1	1
1			1	$\overline{}$		
•						
	1		1			
-	1		1			
1	1		1		1	
1	1		1		1	
1			1	1		
1	1		1	1	1	
1			1	1	1 1	
1	1		1	1	1 1	
1	1		1	1	1 1 1 1	
1	1		1		1 1	
1 1 1	1		1	1	1 1 1 1	
1 1 1	1		1	1	1 1 1 1	
1	1 1		1	1 1	1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1		1	1	1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1		1	1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1		1	1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1			1 1	1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1 1 1 1 1		1	1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1 1 1 1 1		1	1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1			1 1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1	1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	

145	4	4	3	4	4	4	4	4	3
146	3	4	4	4	3	4	3	3	3
147	4	3	3	4	3	4	3	4	3
148	3	4	4	4	3	4	4	4	4
149	3	3	4	4	3	4	4	4	4
150 151	3	3 3	3	4	3	4	4	4	4
152	4	3	4	4	4	4	3	4	3
153	3	3	4	4	4	3	4	3	4
154	4	3	4	4	4	3	3	3	3
155	4	3	4	4	3	4	3	3	3 3 3 3
156	3	4	3	4	4	3	3	3	3
157	3	3	4	4	4	3	4	4	3
158	3	4	4	4	4	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	3	3	3	4
160	4	4	3	4	4	4	4	4	4
161 162	4	3 4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	3	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	4	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	3	4	4	4	3
168	4	4	4	4	3	4	4	4	3
169	4	4	4	4	3	4	4	3	3
170	4	4	4	4	3	4	4	4	3 3 3 3 3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174 175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	4	4	3	3	3	3
178	3	3	3	4	4	3	3	3	3
179	3	3	4	4	4	3	4	3	3
180	3	4	4	4	3	4	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	3	3	4	4	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	4	3	3
184	3	3	3	4	3	3	4	4	4
185	3	3	3	4	3	4	3	3	4
186 187	3	3	3	4	3	3	3	4	4
188	3	3	3	3	3	3	4	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	3	4	4	3	4	4	4	4
191	4	4	4	4	3	4	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	4	4	4	4	3	3	3	3	4
195	3	2	3	4	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198 199	3	3 4	4 3	4	3	3	3	3	4
200	4	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	4	4	4	3	4	4	4
202	4	3	3	4	4	3	3	3	4
203	3	4	3	4	3	3	3	3	4
204	4	4	4	4	3	4	4	4	3
205	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	3	4	3	4	3	3	3	3	4
207	4	3	4	4	3	3	3	3	4
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210 211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	3	3	3
216		4	3	4	4	4	4	3	3
217	4								4
217 218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217 218 219	4 3	4	4	4	3	4	4	4	4
217 218	4	4	4						

	_	-				4		
1 1		1				1		
1 1		1				1		
1 1		1			1			
1 1	-	Ľ			+			
	1				1			
	l 1					1		
	1						1	
		_						_
		1						1
		1					1	
		1	Н	H	Н		1	
		_						
		1					1	
		1					1	
	-	+			_		-	
		1			1			
		1				1		
	1				1			
	<u> </u>							
		1					1	
		1					1	
		1				1	<u> </u>	
	1					1		
	1				1			
	H				+			
	1				1			
1 1		1				1		
	1	Ė		H	1	_		
			Ш	Ш	L			
		1					1	
	1						1	
	┝╬	1			\vdash		 	
					Ш		1	
	1				1			
	1				1			
	ᆣ	<u> </u>			ш	—		<u> </u>
		∟1	L	L	L l	_1		L
	1					1		
	⊢⊹		\vdash	Н	Н	-	_	
	1		Ш	Ш			1	
	1				ıT		1	
	1					1	•	
	ᆣ		Ш	Ш		ı		
	1						1	
	1						1	
	L.						<u> </u>	
	1						1	
	1				1			
	⊢'-	_			÷			
		1			1			
	1						1	
	1						1	
	l l						ı	
		1				1		
	1				1			
	<u> </u>				-			
	1				1			
		1				1		
		+				4		
						ı		
	1						1	
	1				1			
	<u> </u>							
		1				1		
	1				1			
	۳	4	\vdash	H	H		4	\vdash
		ᆜ					1	
	l	1			ıT		1	
		1						
		⊢-			H			-
	<u>∟1</u>	L	L	L	<u> </u>	L_	L	L
	1						1	
	┢	-	Н	Н	H		4	-
	ᄔ		Ш	Ш			I	
	լ1	L	L	L	L l			լ1
	1						1	
	⊢⊢	1	Н	Н	H		4	-
					Ш			
	l	1					1	
		1					1	
	<u> </u>	╙	Н	ш	ш	L		
	_1	L	L	L	L l	_1		L
	1						1	
	⊢ '	-	\vdash	Н	Н		1	
	L	_1	L	L	L_ l		_1	L
	1						1	
	1				H			
	ĻĻ	—			لبط			<u> </u>
		L	L	L	L1 l			L
						1		
	⊢-		\vdash	Н	$\vdash\vdash$	'		
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		4				1		
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1			ıT		1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1					1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1					1	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1				_		_
		1 1 1				1		
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1				1	1	
1 1 1		1 1 1				1	1	
1 1 1	1	1 1 1				1	1	
1 1	1	1 1 1				1	1	
1 1 1	1	1 1 1			1	1	1	
1 1 1	1	1 1 1			1	1	1	
1 1 1	1	1 1 1			1	1	1	
1 1	1 1 1	1 1 1			1	1	1 1	
	1 1 1	1 1 1			1	1	1 1 1	
	1 1 1	1 1 1			1	1	1 1 1	

222	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1
223	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
223	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1
226	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
228	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
229			3	4		3	3		3	1
	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1
230	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1
231 232		4		4				4		
	4		4		4	4	4		4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
240	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
241	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
242	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
244	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
245	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
246	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
247	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
248	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
249	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
255	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
256	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
258	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
263	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4		
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai										
/Unsur	947	949	943	1070	947	948	947	953	991	
										ł
NRR /	3,534	3,541	3,519	3,993	3,534	3,537	3,534	3,556	3,698	
Unsur	-,-0.	-,	-,5.0	-,500	-,501	-,50.	-,501	-,500	-,300	
NRR										*)
tertimb	0,392	0,393	0,391	0,443	0,392	0,393	0,392	0,395	0,410	
unsur	·									3,60
arioui										**)
IKW 11.	nit nala	wanan								
IKM U	iii heis	iyailall								90,03

Keterangan:

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- IKM
 - *)
 = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**)
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90,03

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **B** (Baik) : 76,61 - 88,30 **C** (Kurang Baik) : 65,00- 76,60 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,534
U2	Prosedur	3,541
U3	Waktu Pelayanan	3,519
U4	Biaya/Tarif	3,993
U5	Produk Layanan	3,534
U6	Kompetensi Pelaksana	3,537
U7	Perilaku Pelaksana	3,534
U8	Sarana dan Prasarana	3,556
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,698