

# LAPORAN

SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
(SKM)

BALAI PELAYANAN  
PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA  
KERJA INDONESIA  
(BP3TKI) BANDUNG

TRIWULAN II  
(APRIL, MEI, JUNI)

2019

BP3TKI  
BANDUNG

BNP3TKI  
**Bersih  
Melayani**



BP3TKI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat di BP3TKI Bandung tahun 2019 dapat dilaksanakan. Pengukuran kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian terhadap sasaran kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Terutama setelah diberlakukannya Surat Keputusan No. 12A/BP3TKI-6/I/2017 tentang perubahan Tim Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI).

Dengan adanya hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai BP3TKI Bandung mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima sesuai dengan janji pelayanan BP3TKI Bandung yaitu SIAP (**S**inergi, **I**ntegritas, **A**kuntabel, dan **P**rofesional).

Bandung, Juli 2019

Kepala,

Delta, S.H., M.M.

NIP. 19611224 198912 1 001

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	2
Daftar isi .....	3
Bab I Pendahuluan.....	4
I.1 Latar Belakang .....	5
I.2 Dasar Hukum .....	5
I.3 Maksud dan Tujuan .....	5
I.4 Sasaran .....	5
I.5 Ruang Lingkup .....	5
I.6 <i>Output</i> .....	7
I.7 <i>Outcome</i> .....	7
Bab II Metode .....	8
II.1 Pengumpulan Data .....	8
II.2 Alat Ukur .....	8
II.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	8
BAB III Hasil dan Pembahasan.....	10
III.1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
III.2 Analisis Kinerja Pelayanan BP3TKI Bandung .....	10
BAB IV Kesimpulan dan Rekomendasi.....	11
IV.1 Kesimpulan .....	11
IV.2 Rekomendasi .....	11
LAMPIRAN .....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I.1 Latar Belakang**

Unit Pelayanan Publik merupakan salah satu sistem informasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Sistem informasi pelayanan publik atau sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya. Pelayanan publik dipandang sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Dalam kaitannya dengan Survei Kepuasan Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia, maka Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI) beserta seluruh satuan kerja merupakan Pelayanan Publik, sedangkan Calon PMI/PMI dipandang sebagai penerima layanan publik. Untuk kebutuhan pelayanan, maka saat ini BNP2TKI serta seluruh satker daerah dan pusat telah disiapkan sarana unit pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk mengukur keberhasilan Pelayanan Publik yang dilakukan, maka BNP2TKI juga telah menyiapkan fasilitas mesin Survey Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan untuk mengetahui intensitas kerja petugas serta sekaligus mengetahui tingkat kepuasan CPMI/PMI serta masyarakat yang membutuhkan layanan.

## **I.2 Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 09 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Unit Pelayanan Publik.

## **I.3 Maksud dan tujuan**

Maksud Survey Kepuasan Masyarakat, khususnya bagi CPMI/PMI dan keluarga ini adalah sebagai bahan acuan dan standar bagi BNP2TKI dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, khususnya CPMI/PMI dan keluarga.

Tujuannya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan kepada masyarakat.

## **I.4 Sasaran**

Adapun yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tercapainya peningkatan kualitas mutu pelayanan kepada masyarakat.

## **I.5 Ruang lingkup**

Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan yaitu CPMI/PMI maupun keluarga yang melakukan pengaduan di Crisis Center (CC) BP3TKI Bandung. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid, dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia, merujuk pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 dan penyempurnaan:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **I.6 Output**

Adapun yang menjadi keluaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 1 (satu) laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan pengumuman kepada seluruh pegawai serta masyarakat mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **I.7 Outcome**

*Outcome* dari SKM ini adalah tindak lanjut perbaikan pelayanan melalui tambahan fasilitas maupun tambahan kompetensi pegawai guna mendukung perbaikan pelayanan publik.

## BAB II METODE

### II.1 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung atau tatap muka. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 166 kuesioner, berasal dari PMI maupun keluarga yang menggunakan pelayanan selama triwulan II (bulan April, Mei, Juni) 2019 di unit kerja BP3TKI Bandung.

### II.2 Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan adalah lembar kuisisioner yang menyangkut unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Adapun alat ukur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Angka 1 mewakili : Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Puas / Tidak Wajar / Tidak Mampu / Tidak Sanggup / Tidak Sopan dan Ramah;
- Angka 2 mewakili : Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Puas / Kurang Wajar / Kurang Mampu / Kurang Sanggup / Kurang Sopan dan Ramah;
- Angka 3 mewakili : Sesuai / Mudah / Puas / Wajar / Mampu / Sanggup / Sopan dan Ramah;
- Angka 4 mewakili : Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Puas / Sangat Wajar / Sangat Mampu / Sangat Sanggup / Sangat Sopan dan Ramah

### II.3 Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis penghitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Jumlah unsur yang dikaji 9 buah, sehingga

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang dapat diperoleh dengan persamaan :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan unit pelayanan yaitu antara 25 -100, maka nilai SKM PMI maupun keluarga yang melakukan pengaduan dikonversikan dengan nilai dasar 25

Atau dengan formula : **SKM Unit Pelayanan x 25**

Menetapkan nilai persepsi, nilai interval Indeks Kepuasan CPMI, nilai interval indeks kepuasan CTKI, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

#### II.4 Profil Responden

Reponden yang mengisi kuesioner sebanyak 166 (seratus enam puluh enam) orang pada BP3TKI Bandung berdasarkan jenis kelamin laki – laki dan perempuan menurut jenis enam jenis pelayanan yang diterima oleh responden sebagaimana table berikut :

Tabel Profil Responden

NO	JENIS PELAYANAN	JENIS KELAMIN	
		L	P
1	Penempatan	22	128
2	Jobsinfo	5	7
3	Crisis Center	3	1
4	PPID	0	0
5	ULP	0	0
6	Pengaduan Gratifikasi, WBS, dan Benturan Kepentingan	0	0
	Total Responden sebanyak 166 orang	30	136

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### III.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan BP3TKI Bandung

Dari 166 responden yang telah mengisi kuesioner, nilai rata-rata per unsur pelayanan triwulan II (April, Mei, Juni) tahun 2019 sebagai berikut:

Kode	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,09
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15
U3	Waktu Penyelesaian	3,13
U4	Biaya/Tarif	3,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17
U7	Perilaku Pelaksana	3,23
U8	Sarana dan Prasarana	3,26
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92
Indeks		3.28
Nilai Interval Konversi SKM		81.93 BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 3,28 (Rincian perhitungan IKM terlampir)

Nilai Interval Konversi SKM = 81.93 yang memiliki arti "Baik" (tabel nilai persepsi terlampir)

### III.2 Analisis Kinerja Pelayanan BP3TKI Bandung

Dari tabel di halaman sebelumnya terlihat jawaban yang diberikan oleh keseluruhan responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan semua nilai rata-rata per unsur di atas 3. Unsur yang paling rendah dalam pelayanan Penempatan adalah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3.06 (Baik)**. Sementara itu, unsur yang mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3.93 (Sangat Baik)**. Hal ini memiliki arti masyarakat sudah merasa puas dengan hasil pelayanan BP3TKI Bandung serta ditunjang dengan Pelayanan Pengaduan yang memadai.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **IV. 1 KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BP3TKI Bandung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu 81.93 (Baik).
2. Pelayanan prima memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat-syarat berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan dengan mengisi kuesioner.

#### **IV.2 REKOMENDASI**

1. Lebih sigap dan aktif dalam menanggapi pelayanan yang dilakukan oleh PMI beserta keluarganya agar penyelesaian pelayanan dapat lebih sigap.
2. Membuat display dan tanda (*sign*) yang menjelaskan alur prosedur serta koordinasi pelayanan di BP3TKI Bandung.
3. BP3TKI Bandung diharapkan meningkatkan lagi kualitas pelayanan publiknya, agar mendapatkan penilaian yang lebih baik lagi di mata masyarakat.

# LAMPIRAN

**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PER JENIS PELAYANAN**

LAMPIRAN OLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**TABEL DATA RESPONDEN PELAYANAN JOBSINFO**

RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	-	3	3	4	3	4	
ΣNilai	38	39	38	39	38	40	41	39	47	
NRR / Responden	3,17	3,25	3,17	3,25	3,17	3,33	3,42	3,25	3,92	
NRR tertimbang	0.35	0.36	0.35	0.36	0.35	0.37	0.38	0.36	0.44	*)  3.32
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>83.10</b> **)

**Keterangan :**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,17

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu pelayanan	3.17
U4	Biaya/tarif	3.25
U5	Produk layanan	3.17
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.42
U8	Sarana dan Prasarana	3.25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83.10</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**TABEL DATA RESPONDEN PELAYANAN CRISIS CENTER**

RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai	12	13	13	16	13	13	13	13	16	
NRR / Responden	3,00	3,25	3,25	4,00	3,25	3,25	3,25	3,25	4,00	
NRR tertimbang	0,33	0,36	0,36	0,44	0,36	0,36	0,36	0,36	0,44	*)  3.39
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>84.72</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U19 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3.00
U2	Prosedur	3.25
U3	Waktu pelayanan	3.25
U4	Biaya/tarif	4.00
U5	Produk layanan	3.25
U6	Kompetensi pelaksana	3.25
U7	Perilaku pelaksana	3.25
U8	Maklumat Pelayanan	3.25
U9	Penanganan Pengaduan	4.00

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84.72</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,3
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

**TABEL DATA RESPONDEN PELAYANAN PENEMPATAN**

RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
8	4	4	4	2	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	3	2	3	3	4	4	4	
11	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
18	4	4	4	2	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	4	3	2	3	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
25	2	3	2	2	3	2	3	2	4	
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4
31	4	3	4	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	4	3	4	3	4
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	4	3	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	4	4	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	4	4	3	4
56	3	4	3	4	3	4	3	3	4
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4
59	3	3	4	4	3	3	3	3	4
60	4	3	3	4	4	4	4	3	4
61	3	4	3	4	3	3	3	4	4

62	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	-	4	3	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	3	4	3	4	3	3	3	4	4
75	4	4	4	3	4	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4	4	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	2	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	2	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	2	3	3	3	4	4
87	4	4	3	4	3	4	4	4	4
88	-	-	-	-	-	-	-	-	-
89	-	-	-	-	-	-	-	-	-
90	3	3	3	4	3	3	3	2	4
91	3	4	4	4	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4

95	1	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	3	4	-	4	4	4	2	4	
97	-	3	4	4	3	3	4	4	4	
98	4	3	4	-	3	4	3	4	4	
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
100	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
101	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
102	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
103	3	3	3	-	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	-	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	-	3	3	3	4	4	
106	3	3	3	-	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	-	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	4	3	4	

128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
130	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
134	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
143	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
144	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	4	3	-	3	3	4	
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
ΣNilai	464	473	469	513	459	475	485	489	588	
NRR / Responden	3.09	3.15	3.13	3.42	3.06	3.17	3.23	3.26	3.92	
NRR tertimbang	0.34	0.35	0.35	0.38	0.34	0.35	0.36	0.36	0.44	*) 3.327
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>81.76</b> **)

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,09
U2	Prosedur	3,15
U3	Waktu pelayanan	3,13
U4	Biaya/tarif	3,42
U5	Produk layanan	3,06
U6	Kompetensi pelaksana	3,17
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Maklumat Pelayanan	3,26
U9	Penanganan Pengaduan	3,92

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**81.76**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,3
- C** (Kurang Baik) : 65 - 76,6
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**DATA RATA-RATA PER UNSUR DAN JENIS PELAYANAN**

NO	JENIS UNSUR	JOBS INFO	CC	PPID	ULP	WBS	PENEMPATAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	KATEGORI NILAI
1	PERSYARATAN (U1)	3,17	3,00	0.000	0.000	0.000	3,09	3,09	<b>B</b>
2	PROSEDUR (U2)	3,25	3,25	0.000	0.000	0.000	3,15	3,22	<b>B</b>
3	WAKTU PELAYANAN (U3)	3,17	3,25	0.000	0.000	0.000	3,13	3,18	<b>B</b>
4	BIAYA/TARIF (U4)	3,25	4,00	0.000	0.000	0.000	3,42	3,56	<b>SB</b>
5	PRODUK LAYANAN (U5)	3,17	3,25	0.000	0.000	0.000	3,06	3,16	<b>B</b>
6	KOMPETENSI PELAKSANA (U6)	3,33	3,25	0.000	0.000	0.000	3,17	3,25	<b>B</b>
7	PERILAKU PELAKSANA (U7)	3,42	3,25	0.000	0.000	0.000	3,23	3,3	<b>SB</b>
8	MAKLUMAT PELAYANAN (U8)	3,25	3,25	0.000	0.000	0.000	3,26	3,25	<b>B</b>
9	PELAYANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (U9)	3,92	4,00	0.000	0.000	0.000	3,92	3,95	<b>SB</b>
	NILAI RATA-RATA PER JENIS PELAYANAN	3,32	3,39	0,00	0,00	0,00	3,27	3.33	<b>SB</b>
	KATEGORI NILAI	<b>SB</b>	<b>SB</b>	-	-	-	<b>SB</b>	<b>SB</b>	