

**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )**



**INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ( IKM ) pada Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

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 sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

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.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

**Pit. INSPEKTUR**  
  
**ERWAN MKL, SKM, M.Kes**  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700510 199501 1 001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya

pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Inspektorat menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kab. Balangan Nomor : 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

## **1.3. Pengertian Umum**

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

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. 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 dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Manfaat**

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan.
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan.

### **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 Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

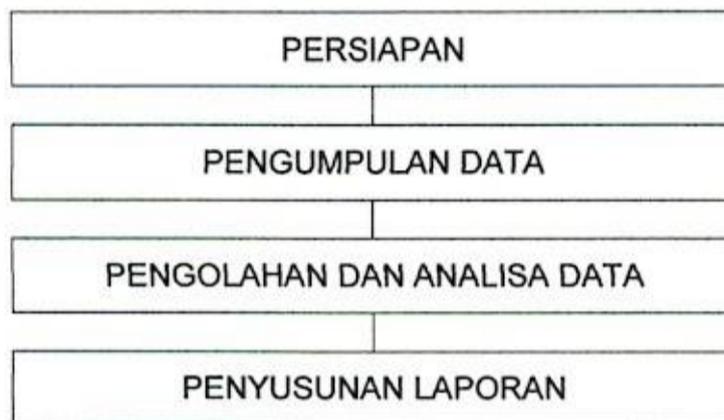
### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada pelayanan surat-menyurat Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan di Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan periode bulan Agustus s/d Desember 2021 dan mengedarkan 25 kuesioner pada masyarakat penerima layanan yang datang di Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



#### 2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Kemudahan prosedur pelayanan;
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. Kewajaran tarif/biaya dalam memberikan pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kemampuan petugas dalam pelayanan;
7. Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan; dan
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

### 2.3 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*). Dan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 25 orang.

### 2.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan pada saat jam pelayanan dengan jumlah 25 responden, pada saat pengguna layanan datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan dalam kurun waktu mulai bulan Agustus s/d Desember 2021 dengan tahapan sebagai berikut :

No	Bulan	Responden	Sasaran responden
1	Agustus	5	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan
2	September	3	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan
3	Oktober	8	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan
4	November	7	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan
5	Desember	2	Layanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Temuan
Jumlah		25	

### 2.5 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap pertanyaan 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 dan 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 proses tidak efektif
2. Diberi nilai 2 ( kurang mudah ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **2.6 Pengolahan dan Analisis Data**

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

## **2.7 Penyusunan Laporan**

Kuesioner yang telah terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional.

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN**

Pada pengukuran periode ini di Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 25 responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Maka berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	3	3	2	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	4	4	4

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai/Unsur	75	79	73	100	75	83	93	93	100
NRR/Unsur	3,00	3,16	2,92	4,00	3,00	3,32	3,72	3,72	4,00
NRR Tertimbang/Unsur	0,33	0,35	0,32	0,44	0,33	0,37	0,41	0,41	0,44
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 3,39 X 25 =</b>									<b>84,81</b>

Keterangan :

- Nilai Rata Rata (NRR) per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi 25 Responden
- NRR Tertimbang per Unsur = NRR dikali 0,11
- Indeks Kepuasan Masyarakat = Jumlah NRR tertimbang dikali 25
- Nilai interval konversi IKM : 76,61 – 88,30
- Kategori Mutu Pelayanan : B (84,81)

**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021  
pada Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan**

Nilai SKM	Responden
<b>84,81</b>	Jumlah : 25
	Jenis Kelamin
	Laki-Laki : 10
	Perempuan : 15
	Pendidikan
	SD : -
	SMP : -
	SMA : 1
	D1, D2, D3 : 2
	S1 : 18
	S2 : 4
S3 : -	

## BAB III

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

#### 3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan periode bulan Agustus s/d Desember Tahun 2021 dengan jumlah responden 25 (Dua Puluh Lima) orang pengguna layanan yang mengurus keperluan (membutuhkan pelayanan) maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 84,81 (Delapan Puluh Empat Koma Delapan Puluh Satu) dan berada dalam Kategori Pelayanan **BAIK**.

Walaupun demikian Unsur tentang **Kualitas Kecepatan dalam Memberikan Pelayanan yang Mendapat Nilai Indeks Terendah Yaitu 2,92** yang perlu untuk mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

#### 3.2. TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Inspektorat Daerah Kabupaten Balangan dalam Kategori Pelayanan **BAIK** tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun sarana dan prasarana penunjang (peralatan kantor maupun kebijakan internal) dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

  
INSPEKTUR  
INSPEKTORAT  
ERWAN MKL, SKM, M.Kes  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700510 199501 1 001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
TAHUN 2021**

**PELAYANAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BALANGAN**

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
20	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>75</b>	<b>79</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3,00</b>	<b>3,16</b>	<b>2,92</b>	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,32</b>	<b>3,72</b>	<b>3,72</b>	<b>4,00</b>	
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	<b>0,33</b>	<b>0,35</b>	<b>0,32</b>	<b>0,44</b>	<b>0,33</b>	<b>0,37</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,44</b>	<b>3,39</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 3,39 X 25 = 84,81</b>										

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	0,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,35
3	Waktu Pelayanan	0,32
4	Biaya / Tarif	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,33
6	Kompetensi Pelaksana	0,37
7	Perilaku Pelaksana	0,41
8	Sarana dan Prasarana	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,44

**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

Keterangan :

- U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*): Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0,11

Jawaban	Nilai
A	1
B	2
C	3
D	4

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,81**

Paringin, 03 Januari 2022

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



**Yusifa Zulaiha, SE  
NIP. 19860829 200604 1 005**