



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Inspektorat Daerah
Kabupaten Bangka Tengah

Semester I Tahun 2024



KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei kepuasan masyarakat dan mitra kerja, diharapkan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah menjadikan bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak atas partisipasinya dalam pelaksanaan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah pada tahun 2024 ini.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Koba, 15 Juli 2024
 a.n Inspektur
 Sekretaris,

 Drs. Erwin David
 Pembina Tingkat I
 NIP.19670503 199512 1 002

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kepada mitra kerja inspektorat Daerah melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) Tahun 2023. Kegiatan evaluasi melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 yang dilaksanakan di Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah dilakukan dengan teknik pengisian kuesioner melalui link survey: <https://bit.ly/SURVEIKEPUASANLAYANANINSPEKTORATDAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2024>. Kuesioner mengukur 9 (sembilan) indikator pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Responden dipilih secara acak di area pelayanan, yaitu pada OPD Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah yang menjadi obyek pengawasan Tahun 2024 sebanyak 118 (seratus delapan belas) responden. Pelaksanaan survei pada bulan Januari – Juni Tahun 2024.

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 di peroleh nilai rata-rata sebesar **84,15** berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah dengan kategori **BAIK**. Dengan hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan serta memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kepada obyek pemeriksaan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Dasar Hukum	3
D. Sasaran	3
E. Ruang Lingkup Kegiatan	4
F. Manfaat	4
G. Tim Pelaksana SKM Pada Inspektorat Daerah	4
BAB II GAMBARAN UMUM PROFIL.....	5
A. Kedudukan Inspektorat Daerah.....	5
B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
A. Hasil Pengolahan Data.....	8
B. Analisis Data.....	10
C. Hasil Penyusunan Indeks	11
D. Analisa Hasil Survei	12
E. Tindak Lanjut.....	19
BAB IV PENUTUP	20
A. Kesimpulan	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan salah satu inidikator penilaian keberhasilan kinerja pemerintah.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah akan dianggap berhasil jika mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publiknya serta dapat mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan oleh berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam rangka mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan para pengguna layanan, Inspektorat Daerah secara rutin menyelenggarakan kegiatan monitoring, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

sebagaimana diatur Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana Peraturan ini dipandang sudah disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan SKM juga merupakan salah satu upaya Inspektorat Daerah dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi pada Bidang Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Inspektorat Daerah kepada para pengguna layanan, sebagai bahan perbaikandan peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada tahun 2023, pelaksanaan SKM pada Inspektorat Daerah dilaksanakan secara bertahap pada 31 (tiga puluh satu) Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tengah dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai tolak ukur capaian keberhasilan dan bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tersebut digunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai angka pembandingnya.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan Inspektorat Daerah.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kinerja Pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah adalah :

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4268);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah masyarakat, ASN, dan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah yang telah mendapatkan pelayanan pengawasan dari Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

E. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah pada unit kerja/OPD yang telah dilakukan kegiatan pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah di lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

F. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei dimaksud yaitu;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan (indeks kepuasan masyarakat) yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Memacu peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkup Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja pelayanan Inspektorat Daerah.

G. Tim Pelaksana SKM Pada Inspektorat Daerah

Tim pelaksanaan kegiatan SKM Tahun 2023 pada Inspektorat Daerah dibentuk dan ditugaskan berdasarkan Surat Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Bangka Tengah Nomor : 700/ /ITDA/2023 tanggal Maret 2023 tentang Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- | | | |
|---------------|---|--|
| Pengarah | : | Inspektur Daerah Bangka Tengah |
| Pelaksana | : | |
| a. Ketua | : | Sekretaris Inspektorat Daerah |
| b. Sekretaris | : | Subkoordinator Perencanaan |
| c. Anggota | : | 1. Kepala Sub. Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian |
| | | 2. Subkoordinator Evaluasi dan Pelaporan |
| | | 3. Seluruh staf pada Sekretariat Inspektorat Daerah |

BAB II GAMBARAN UMUM PROFIL

A. Kedudukan Inspektorat Daerah

Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah berdasarkan *Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016 Nomor 240)*, Inspektorat merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bangka Tengah Nomor 84 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah, mengamanatkan Inspektorat Daerah untuk dapat berperan sebagai unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Inspektur yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah di lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah terdiri atas :

1. Pemeriksaan Reguler;
2. Penanganan kasus pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (Pemeriksaan Khusus dan Pemeriksaan Kasus)
3. Probity Audit;
4. Reviu Dokumen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan, dengan perincian sebagai berikut :
 - Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah
 - Reviu RPJMD
 - Reviu RKPD dan RKPD Perubahan
 - Reviu RKA dan RKA Perubahan
 - Reviu DAK Fisik
 - Reviu Laporan Kinerja Kabupaten Bangka Tengah
5. Evaluasi SAKIP OPD
6. Monitoring dan Evaluasi, dengan perincian sebagai berikut :
 - Monev Penyelenggaraan anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa
 - Monev Kegiatan Fisik
 - Monev LHKASN dan LHKPN
 - Monev Penutupan Kas

7. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pengawasan
8. Inventarisasi Temuan Pengawasan
9. Evaluasi Berkala Temuan Pengawasan
10. Penguatan Kapabilitas Aparat Pengawas Intern Pemerintah
11. Maturitas SPIP
12. Pembinaan Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang – Undangan bagi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
13. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
14. Rencana Aksi Pemberantasan Korupsi Terintegrasi
15. Pembangunan Zona Integritas
16. Pengendalian Gratifikasi

B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

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 Layanan 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 dalam memberikan layanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan

Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Tim yang telah ditunjuk, sedangkan mekanisme pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Hasil Survei disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut dan bentuk kualitatif. Survei dilaksanakan setahun 2 kali, dan dilaporkan ke Bupati melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Hasil Pengolahan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2024 dilaksanakan pada bulan Januari - Juni Tahun 2024 dan hasilnya diakumulasi menjadi satu laporan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Semester I Tahun 2024.

A. Data Responden

Responden yang ditentukan secara acak pada Pelaksanaan Kegiatan Inspektorat dengan jumlah responden 118 orang ini dapat dikelompokkan antara lain berdasarkan :

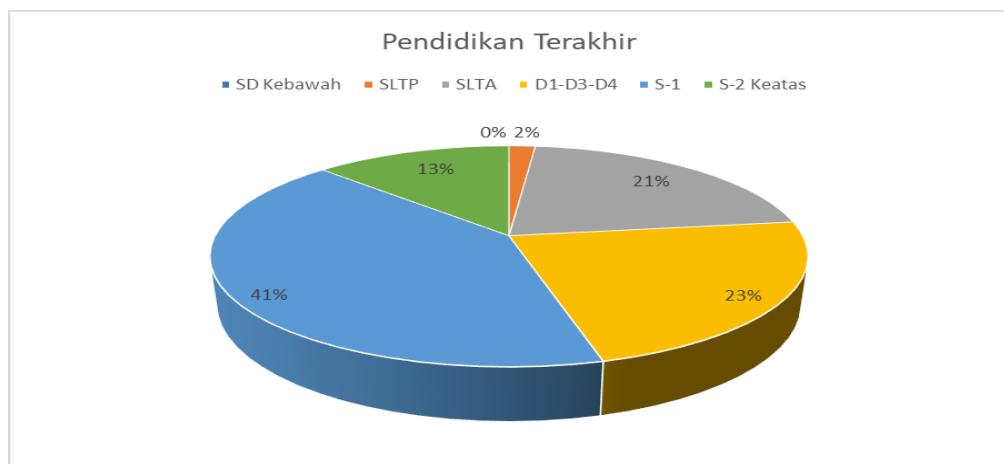
1. Jenis Kelamin

- Responden Laki-laki sebanyak 67 orang (56,77%)
- Responden Perempuan sebanyak 51 orang (43,23%)



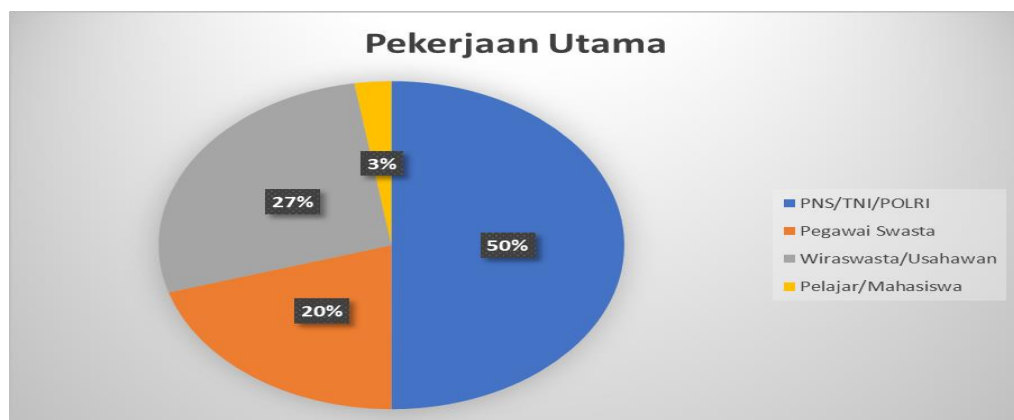
2. Pendidikan

- SD Kebawah sejumlah 0 orang (0 %)
- SLTP sejumlah 2 orang (1,69 %)
- SLTA sejumlah 25 orang (21,19 %)
- D1-D3-D4 sejumlah 27 orang (22,58 %)
- S-1 sejumlah 49 orang (41,53%)
- S-2 Keatas sejumlah 15 orang (12,71 %)



3. Pekerjaan Utama

- PNS/TNI/POLRI sejumlah 59 Orang (50%)
- Pegawai Swasta sejumlah 24 Orang (20,34%)
- Wiraswasta/Usahawan sejumlah 32 Orang (27,12%)
- Pelajar/Mahasiswa sejumlah 3 Orang (2,54%)



B. Analisis Data

Data yang didapatkan dari Kuisisioner yang diisi responden selanjutnya direkap dan dianalisa dengan skala likert sebagai berikut :

1. Memeriksa apakah semua hal yang ada kuisisioner sudah diisi semua oleh responden
2. Nilai Persepsi

Merupakan nilai yang diberikan terhadap setiap item jawaban, nilai tersebut berkisar antara 1 s/d 4

1 = untuk menyatakan katagori tidak baik

2 = untuk menyatakan katagori kurang baik

3 = untuk menyatakan katagori baik

4 = untuk menyatakan katagori sangat baik

3. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Karena unsur yang dikaji sejumlah 9 maka nilai x adalah 9

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1

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

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

C. Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan rekapitulasi angket dan perhitungan diperoleh hasil dari 9 (sembilan) pertanyaan unsur pelayanan Inspektorat Daerah sebagai berikut :

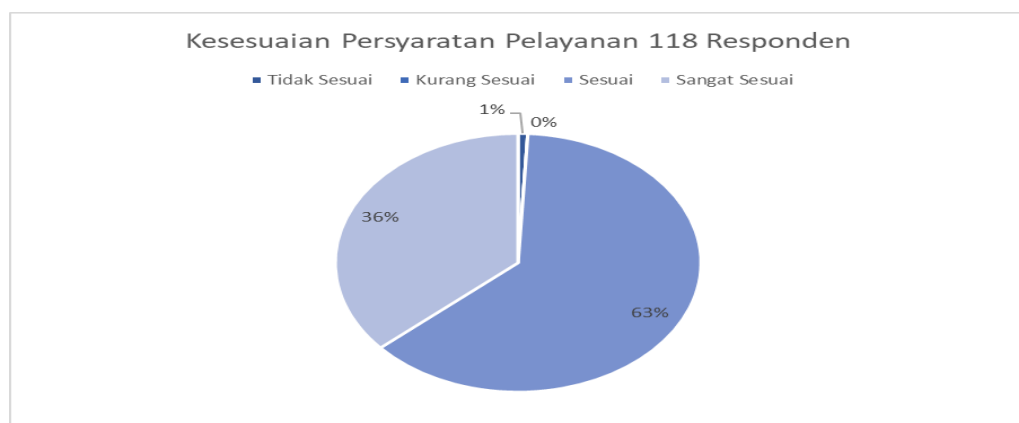
No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28
3	Waktu Pelayanan	3,28
4	Biaya/Tarif	3,72
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6	Kompetensi Pelaksana	3,32
7	Perilaku Pelaksana	3,34
8	Sarana dan Prasarana	3,27
9	Penanganan Pengaduan	3,72
	Rata-rata nilai unsur tertimbang	3,37
	Hasil Konversi IKM	84,15

Berdasarkan Analisis dan perhitungan pada masa pelayanan Inspektorat Kabupaten Bangka Tengah Semester I tahun 2024, dari 9 (sembilan) unsur yang dinilai dalam angket yang diisi masyarakat penerima pelayanan, didapatkan Nilai Rata-Rata tertimbang Per Unsur (NRR) IKM sebesar **3,37** dan setelah dilakukan perhitungan lebih lanjut didapatkan **nilai IKM 84,15**.

D. Analisa Hasil Survei

- 1) Pencapaian hasil pengukuran SKM Semester I kegiatan Pengawasan secara kumulatif adalah **84.15**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Pengawasan di Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah sudah baik.
- 2) Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga masih perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi adalah : **Sarana dan Prasarana (3,27)**, hal ini menjadi faktor penting karena dengan sarana dan prasarana yang memadai maka diharapkan proses dan hasil pengawasan dapat sesuai dengan standar dan harapan dari para pemangku kepentingan.
- 3) Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah :
 - Biaya/Tarif (**3,72**)
- 4) Uraian per unsur layanan yaitu sebagai berikut :

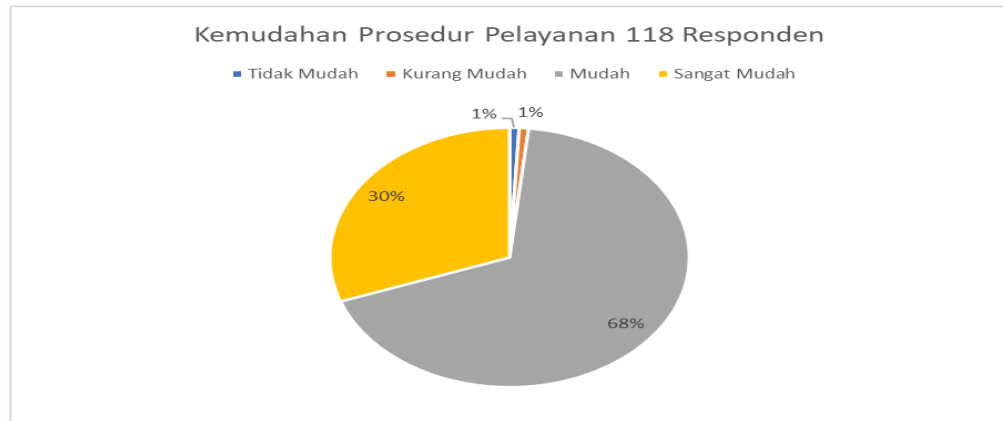
a) Persyaratan Layanan



Diketahui bahwa dalam mendapatkan layanan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah untuk memenuhi persyaratan dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pemeriksaan adalah mudah. Hal ini disampaikan oleh 74 (tujuh puluh empat) responden dari 118 (seratus delapan

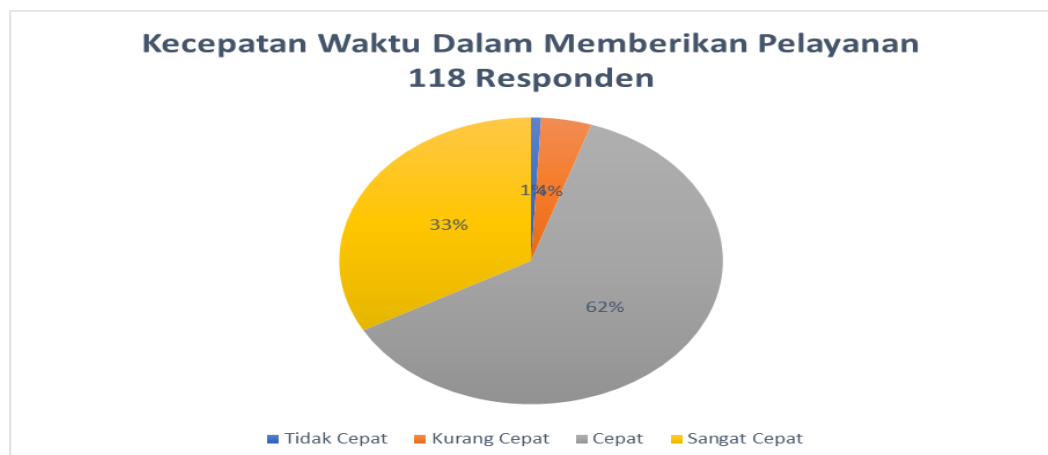
belas) responden atau sebanyak 62,71%. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan persyaratan sangat mudah juga cukup banyak yaitu sebanyak 43 (empat puluh tiga) responden atau 36,44%. Namun demikian masih ditemukan adanya responden yang menyatakan bahwa dalam mengumpulkan persyaratan dalam layanan pemeriksaan Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah adalah sangat sulit sebanyak 1 (satu) responden atau 0,85%.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Dalam sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah, masing-masing sebanyak 80 (delapan puluh) responden dan 36 (tiga puluh enam) responden menjawab mudah dan sangat mudah, atau masing-masing sebesar 67,80 % dan 30,51%. Sementara itu masih terdapat 2 (dua) responden atau 1,69% yang menjawab bahwa mekanisme dan prosedur layanan Inspektorat cukup sulit dan masih sulit.

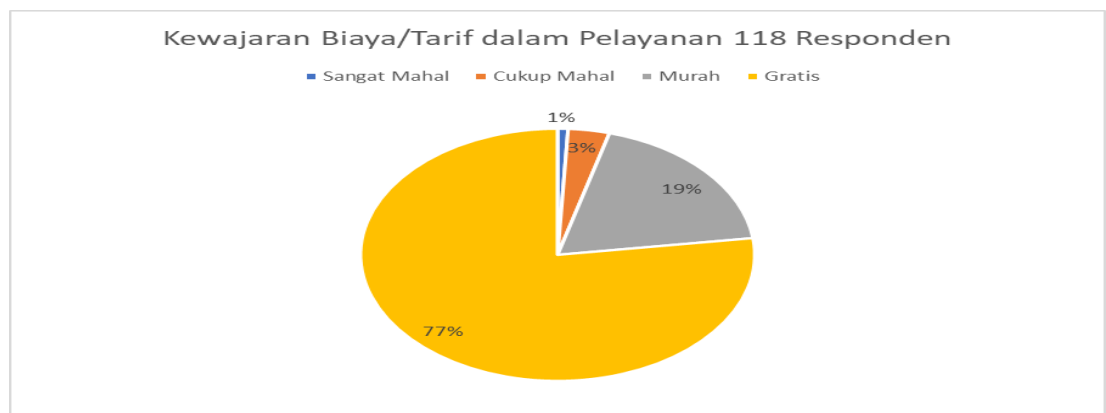
c) Waktu Pelayanan



Unsur waktu pelayanan dalam kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah merupakan ketepatan waktu

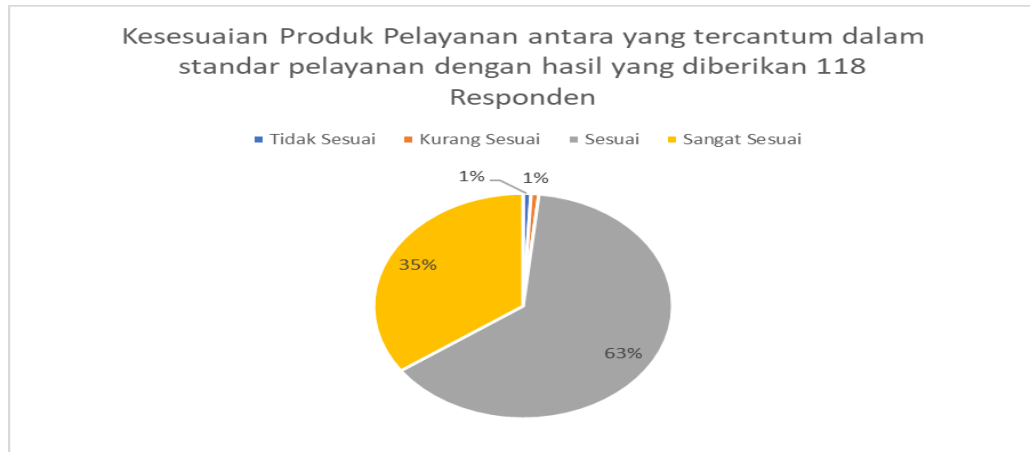
dalam penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) kepada entitas. Dalam ketepatan waktu penyampaian LHP ini, dari total 118 (seratus delapan belas) responden, sebanyak 61,02% responden atau 72 (tujuh puluh dua) responden menjawab penyampaian LHP sudah sesuai tepat waktu. Sebanyak 33,90% atau 40 (empat puluh) responden menjawab penyampaian LHP sudah sangat sesuai tepat waktu yaitu maksimal 60 (enam puluh) hari setelah pemeriksaan berakhir. Namun masih ada 1 (tiga) responden atau 0,85% responden yang menjawab bahwa ketepatan waktu penyampaian LHP kepada entitas dinilai masih kurang tepat waktu.

d) Spesifikasi Pelayanan



Spesifikasi pelayanan pada kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah merupakan unsur-unsur independensi yang harus dipenuhi selama kegiatan pemeriksaan, seperti bebas dari campur tangan pimpinan atau oranglain yang berkepentingan, dan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain untuk mempengaruhi fakta-fakta pemeriksaan. Sebanyak 77,12% dari total responden atau sebanyak 91 (sembilan puluh satu) responden menjawab bahwa spesifikasi pelayanan pada kegiatan pemeriksaan kinerja dan program sudah berjalan sangat baik. Dari data tersebut juga diketahui bahwa sebanyak 18,64% responden menjawab spesifikasi pelayanan Inspektorat sudah baik. Namun demikian masih terdapat 1 (satu) responden atau sebesar 0,85% menjawab spesifikasi pelayanan masih kurang baik.

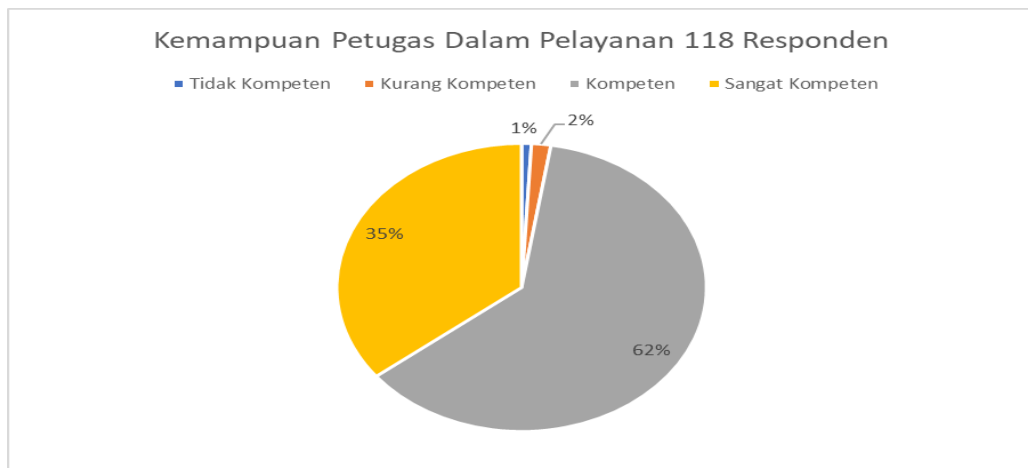
e) Kualitas Produk Layanan



Kualitas produk layanan Inspektorat Daerah pada kegiatan pemeriksaan kinerja dan program pada perangkat daerah adalah kualitas dari Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang terbit dan merupakan output dari layanan yang diberikan Inspektorat. Kualitas produk layanan dilihat dari aspek sistematika Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan aspek Bahasa dan istilah pemeriksaan yang tidak menimbulkan multitafsir.

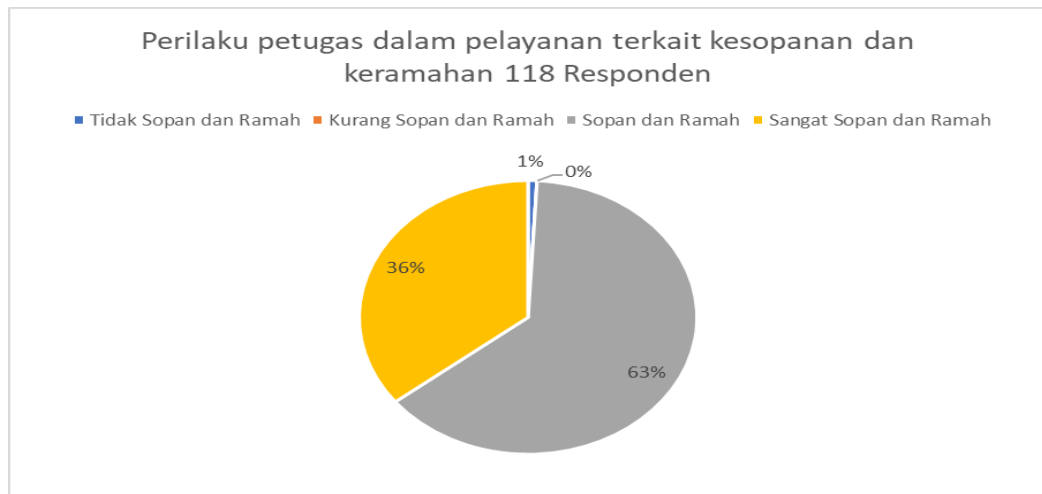
Unsur kualitas produk layanan yang dalam hal ini adalah kualitas Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Kinerja dan Program pada perangkat daerah, sebanyak 63,56% atau 75 (tujuh puluh lima) orang dari total responden menilai bahwa kualitas LHP Inspektorat sudah baik. Sementara itu, 41 (empat puluh satu) responden atau sebesar 34,75% menganggap bahwa kualitas LHP Inspektorat sudah sangat baik. Namun masih terdapat responden yang menilai bahwa kualitas LHP Inspektorat masih kurang dilihat dari aspek sistematika maupun aspek Bahasa yang tidak menimbulkan multitafsir yaitu sebanyak 1 (satu) orang responden atau sebesar 0,85%.

f) Kompetensi Pelaksana



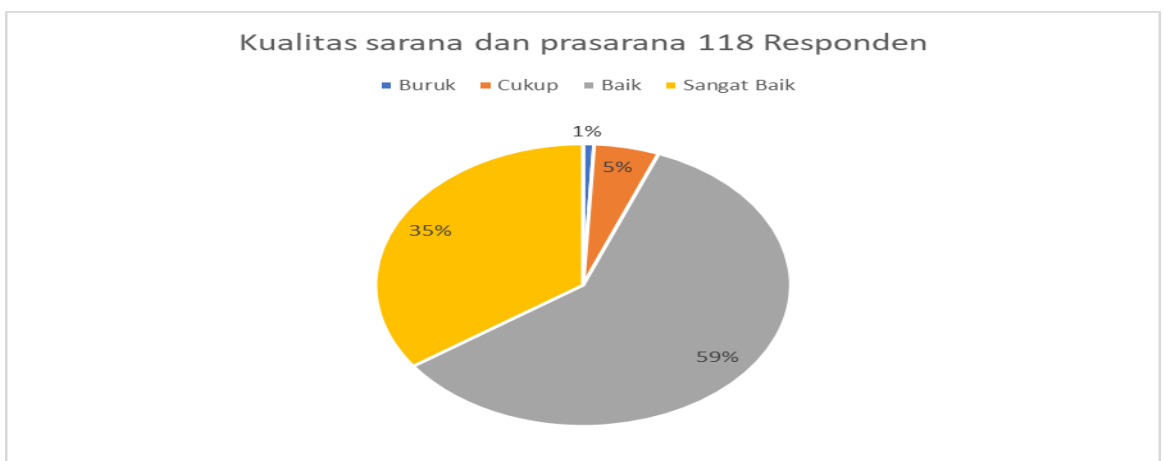
Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan pelaksana layanan baik di bidang teknis pelayanan maupun kemampuan teknis lainnya. Kompetensi pelaksana dalam hal ini adalah kompetensi atau kemampuan pemeriksa untuk melakukan review analitis, teori organisasi, auditing, akuntansi, dan pengetahuan tentang sector publik yang memadai dalam melakukan pemeriksaan. Berdasarkan hasil survei yang disebar ke perangkat daerah, 61,86% responden atau 73 (tujuh puluh tiga) responden menyebutkan bahwa kompetensi pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan kinerja dan program sudah kompeten, dan sebanyak 42 (empat puluh dua) responden atau sebesar 35,59% menyebutkan bahwa pemeriksa dari Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah sudah sangat kompeten. Namun masih ada 2 (dua) responden atau sebesar 1,69% yang masih menyatakan bahwa tim pemeriksa dari Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah yang kurang berkompeten, dan sebanyak 1 (satu) responden atau sebesar 0,85% menyatakan bahwa kompetensi pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan kinerja dan program tidak berkompeten.

g) Perilaku Pelaksana



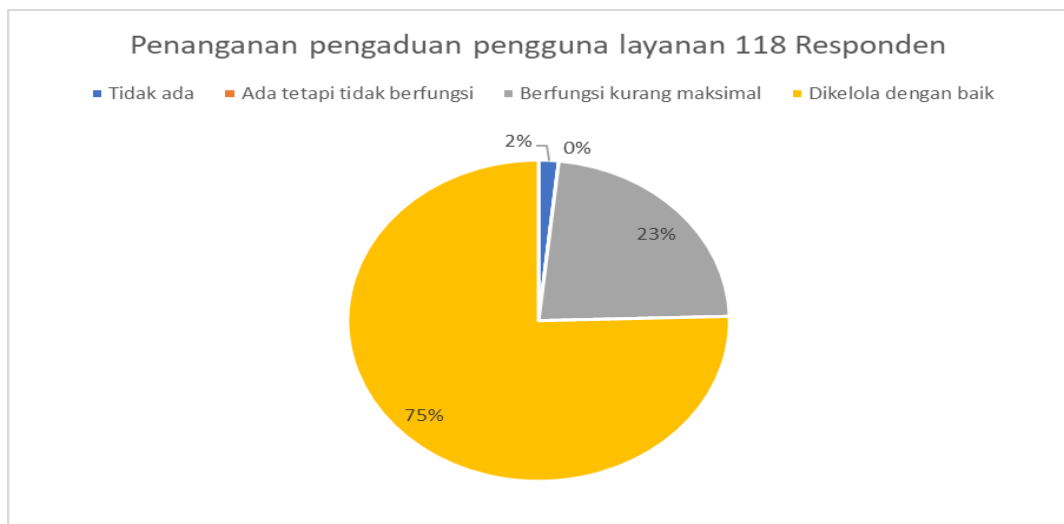
Perilaku pelaksana merupakan indikator yang mengukur bagaimana perilaku pemberi layanan terhadap pengguna layanan. Dalam hal ini perilaku pelaksana adalah pemeriksa dari Inspektorat Daerah selama penugasan pemeriksaan kinerja dan program bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun. Berdasarkan hasil survei pada perangkat daerah yang menjadi entitas pada kegiatan pemeriksaan kinerja dan program Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah, sebanyak 42 (empat puluh dua) responden atau persentase sebesar 35,59% menyatakan bahwa perilaku pemeriksa sudah sangat baik, sedangkan sebesar 63,56% responden menyatakan perilaku pemeriksa sudah baik.

h) Sarana dan Prasarana



Sarana dan prasana merupakan penunjang yang tidak bisa terpisahkan dalam kegiatan pemberian pelayanan, termasuk dalam hal ini kegiatan pemeriksaan kinerja dan program pada perangkat daerah. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah fasilitas penunjang kegiatan pemeriksaan seperti laptop/pc, kendaraan mobilisasi, alat tulis kantor, dan lain sebagainya sehingga meminimalisir para pemeriksa untuk meminjam dan menggunakan fasilitas milik entitas. Berdasarkan hasil survei kuisioner kepuasan audit pada pemeriksaan kinerja dan program, sebagian besar responden sudah menganggap bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemeriksa dalam melakukan penugasan pemeriksaan sudah memadai dengan persentase sebesar 60,17%. Sedangkan sebanyak 5,08% responden menyebutkan bahwa sarana dan prasarana pemeriksa sudah cukup memadai.

i) Penanganan Pengaduan



Unsur penanganan pengaduan dalam kegiatan pemeriksaan kinerja dan program Inspektorat Daerah dilihat dari kejelasan pada pengungkapan temuan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan dan rekomendasi yang diberikan atas temuan tersebut. Berdasarkan hasil survei bahwa sebesar 75,42% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik. Sebesar 22,88% dari total responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal. Namun masih terdapat 1,69% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan tidak ada.

E. Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut secara umum dilakukan dengan memprioritaskan kepada unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai paling rendah, namun demikian tidak menutup kemungkinan ada unsur yang secara keseluruhan memperoleh nilai baik tetapi masih ada responden yang menyampaikan penilaian yang tidak baik. Tentunya hal tersebut juga akan menjadi pemikiran untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Sarana dan Prasarana menjadi unsur layanan dengan nilai terendah pada Inspektorat Daerah. Dalam rangka meningkatkan unsur layanan yang rendah tersebut Inspektorat Daerah akan berupaya mengadakan Sarana dan Prasarana (Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya) berupa laptop sebagai alat penunjang pegawai Inspektorat dalam melaksanakan tugas pengawasan, mesin scanner sebagai media untuk memindai berbagai jenis dokumen dan media visual dan pengadaan alat pendingin ruangan berupa AC untuk pelayanan konsultasi yang lebih baik.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Sarana dan Prasarana (Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya)	September – Desember 2024	Inspektur Daerah

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan



Dari data hasil analisa dan perhitungan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Inspektorat Daerah pada Semester I Tahun 2024 kategori B dengan perolehan nilai IKM yaitu **84,15** (rentang antara 76,61 – 88,30) dan kinerja unit pelayanan masuk kategori Baik. Nilai ini diperoleh dari hasil survey semester I yaitu 84,15 dengan 118 responden. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan Inspektorat Daerah pada tahun berikutnya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.

Inspektorat Daerah akan lebih intensif dalam melakukan pelayanan fasilitasi secara efektif dan efisien dengan memperhatikan agenda pemeriksaan secara berkala.

LAMPIRAN

A. KUISONER

KUISONER SURVEI KEPUASAN LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2024

B I U  

Dalam rangka penilaian terhadap Inspektorat Daerah Kabupaten Bangka Tengah agar pelayanan menjadi lebih baik lagi kedepannya. Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini

Nama *

Short answer text

Umur *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD Kebawah

☐ SMP

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SD Kebawah
- ☐ SLTP
- ☐ SLTA
- ☐ D1-D3-D4
- ☐ S-1
- ☐ S-2 Keatas

Tanggal survei *

Month, day, year



Waktu *

Time



Pekerjaan Utama *

- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta/Usahawan
- ☐ Pelajar/Mahasiswa

Section 2 of 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Pilihlah yang sesuai menurut Anda

...

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

===

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum *
dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ Tidak Kompeten

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

===

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan *
dan keramahan.

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

!!!

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Saran

Long answer text

LAMPIRAN II**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	2	4	3	3	3	2	3
36	4	4	4	4	3	4	4	3	4
37	3	3	4	3	3	3	3	2	3
38	3	4	3	4	4	4	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4

LAPORAN SKM INSPEKTORAT DAERAH SMT I

41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	4	3	4	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	2	4	3	3	3	2	3
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	1
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	3	3	2	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	3	3	3	4	3	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	2	4	3	2	4	4	3
70	3	2	2	4	3	2	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	4	4	4	2	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	2	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3

LAPORAN SKM INSPEKTORAT DAERAH SMT I

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
99	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
107	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
108	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
109	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
110	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
111	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai/Unsur	395	387	387	439	392	392	394	386	439	
NRR / Unsur	3.35	3.28	3.28	3.72	3.32	3.32	3.34	3.27	3.72	
NRR tertbg/ unsur	0.37	0.36	0.36	0.41	0.37	0.37	0.37	0.36	0.41	3,37
IKM UNIT PELAYANAN										84,15

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 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
1	2	3
U1	Persyaratan	3,35
U2	Prosedur	3,28
U3	Waktu Pelayanan	3,28
U4	Spesifikasi Pelayanan	3,72
U5	Kualitas Produk Layanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,34
U8	Sarana Prasarana	3,27
U9	Penanganan Pengaduan	3,72