LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kabupaten Tasikmalaya

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Tanuwijaya Nomor 7 Tasikmalaya, Tlp: (0265)336438 Faks: (0265) 336438
website: kesbang.tasikmalayakab.go.id, e-mail: kesbangpol@tasikmalayakab.go.id

KATA PENGANTAR

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

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Tasikmalaya selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik selaku Penyedia Layanan Publik *(Public Services Provider)*.

Melalui hasil survey ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya khususnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di masa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Tasikmalaya, 2 Januari 2026

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN TASIKMALAYA

ASEP DARISMAN, S.Sos.,MM
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19680101 198803 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	7
2.2.1 Persiapan.	7
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	9
2.2.4 Penyusunan Laporan	10
2.3 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	12
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan	12
3.2 Profil Responden	15
3.1.1 Berdasarakan jenis kelamin	15
3.2.1 Berdasarakan pendidikan terakhir	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
4.1. Kesimpulan	17
4.2 Rekomendasi	17
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Konversi 11

Table 2 Kategorisasi Mutu Pelayanan 13

Tabel 3 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan 13

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 15

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Tahapan Survey 7
Gambar. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 15
Gambar. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 16

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mayarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat

antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, 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, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. 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.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tasikmalaya telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasaan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik.

2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Tasikmalaya Nomor 75 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

1.3 Pengertian Umum

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

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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 semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

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 penyelenggar pelayanan publik.

h. Kepuasaan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenangsesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tasikmalaya, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yangd iberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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. Diketahuinya tingkat kinerja penyelengaraan 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. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketahuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
8. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu pelaksananan kegiatannya berlangsung pada periode 01 Januari s/d. 31 Desember 2025. Sebanyak 273 Responden yang menjadi pemohon pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mengisi e-kuesioner yang telah disediakan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dan bimbingan dengan pihak Badan Kesatuan Bangsa

dan Politik.

b. Penyusunan jadwal pengumpulan data kuesioner oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

c. *Briefing dan RolePlay* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner.

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner elektronik sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagai atas 2 (dua) bagian,yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban.

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 diberinilai 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, alurnyatidak 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.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

c) Metode Pemilihan Responden

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

2.2.2 PengumpulanData

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui survey yang dilakukakan secara *digital* dengan menggunakan aplikasi kuesioner terstruktur secara komputerisasi. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan pengisian, pemeriksaan kuesioner yang telah terisi, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey digital kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut,dengan jumlah responden adalah 273 (dua ratus tujuh puluh tiga) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan secara elektronik dalam periode tanggal 01 Januari sampai dengan 31 Desember 2025.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi di *database* kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi IKM yang telah dibuat. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks 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 didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara ::

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka ;

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$SKM = \frac{TotaldariNilaiPersepsiperUnsur}{TotalUnsuryangTerisi} xNilaiPenimbang$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rumus Konversi

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (273 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

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

a. Persyaratan Pelayanan
b. Prosedur Pelayanan
   b. Waktu Pelayanan
d. Biaya/Tarif
e. Produk Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana
g. Perilaku Pelaksana
h. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan
i. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dengan angka Indeks sebesar : **89,98** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 - 100,00. Dan mengalami peningkatan dari pada tahun sebelumnya.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nila Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 3 Nilai Rata-rata (NRR)
dan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Kinerja	Peringkat
1.	Persyaratan Pelayanan	3,630	Sangat Baik	5
2.	Prosedur Pelayanan	3,681	Sangat Baik	3
3.	Waktu Pelayanan	3,527	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,839	Sangat Baik	1
5.	Produk Pelayanan	3,582	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,612	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,703	Sangat Baik	2
8.	Penangan Pengaduan, saran dan Masukan	3,509	Baik	9
9.	Sarana dan Prasarana	3,637	Sangat Baik	4

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,599 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (rata- rata 3,839). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (rata-rata 3,509). Angka di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif sedangkan pada Penangan Pengaduan, saran dan Masukan memberikan tingkat kepuasaan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,599 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tasikmalaya umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur- unsur dengan NRR posisi 3 terendah perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan dapat dikategorikan 7 (tujuh) unsur sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,53 mutu pelayanan A (Sangat Baik), sedangkan 2 (dua) unsur palayanan masih perlu ditingkatkan karena bernilai di bawah 3,53 sehingga dikategorikan B (baik). Kedua unsur pelayanan yang harus mendapat perhatian serius karena masih berkategori baik, yaitu:

1. Waktu Pelayanan (NRR/3,527)
2. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (NRR/3,509)

3.2 Profil Responden

3.2.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS KELAMIN

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

ALAMAT : JL. TANUWIJAYA NO. 7, TASIKMALAYA

TLP/FAX : -

Tabel 4.
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	JUMLAH	PROSENTASE
Laki-Laki	80	29,30 %
Perempuan	193	70,70 %
Jumlah	273	100 %

Gambar. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pada jenis kelamin, responden pada penelitian ini dibagi menjadi responden laki-laki dan perempuan. Pada grafik di atas menunjukkan jumlah responden Perempuan lebih banyak (70,70%) dari pada jumlah responden Laki-laki (29,30%).

3.2.2 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS PENDIDIKAN

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

ALAMAT : JL. TANUWIJAYA NO. 7, TASIKMALAYA

TLP/FAX : -

Tabel 4.
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenis Pendidikan	Jumlah	Pesentase
SMA	60	21.98%
S1	203	74.36%
S2	9	3.30%
S3	1	0.37%

Gambar 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan tinggi. Sebanyak 74.36% responden penelitian berpendidikan S1 atau sederajat, dan berikutnya diikuti responden berpendidikan SMA/sederajat. Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah mencapai target IKM untuk Tahun 2025. Taget IKM Tahun 2025 yaitu 85,1 sedangkan nilai yang diperoleh sebesar 89,98. Hal ini diperoleh karena adanya perbaikan dalam kualitas layanan, seperti perbaikan sarana prasarana dan perbaikan waktu pelayanan melalui pelatihan pada petugas layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh yaitu berkisar diantara 88,31 - 100,00 dipersepsikan bernilai **Sangat Baik**.

b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif, Persyaratan Pelayanan, dan Waktu Pelayanan (rata-rata 3,839), sedangkan unsur-unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Penangan Pengaduan, saran dan Masukan dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,509;

c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (dua) unsur yang memiliki NRR dibawah 3,53, sehingga berkategori BAIK. Kedua unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :

1. Waktu Pelayanan (NRR/3,527)
2. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (NRR/3,509)

4.2 Rekomendasi

a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Perilaku Pelaksana dengan melaksanakan Pelatihan *Service Excellence* Bagi petugas *Frontliner*, Prosedur Pelayanan dengan peyederhanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan, Penangan Pengaduan, saran dan Masukan dengan menambah petugas khusus untuk menangani pengaduan masyarakat, Kompetensi Pelaksana dengan memberi pemahaman tentang peyananan kepada petugas *Frontliner*;

b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat penerima layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:

(1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,

(2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;

d. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey 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.

e. Untuk mengetahui kekurangan unit mana yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, perlu dilaksanakan penilaian berdasarkan jenis pelayanan;

f. Adanya Fasilitas Pengaduan Masyarakat secara Online.

Tasikmalaya, 19 Januari 2026

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN TASIKMALAYA

PEMERINTAH KABUPATEN TASIKMALAYA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

ASEP DARISMAN, S.Sos.,MM.
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19680101 198803 1 007

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
ALAMAT : JL. TANUWIJAYA NO.7 TASIKMALAYA
TLP/FAX : -

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
12	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	3		
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
49	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
54	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
55	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
71	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
72	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
74	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	3	4	4	4	3	3	4	3	4	

78	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
79	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
83	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
100	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
101	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	2	4		3	3	3	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
125	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
126	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
133	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
134	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
137	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
138	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
139	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
143	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
144	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
152	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
153	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
157	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
163	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
165	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
167	3	2	3	3	3	4	4	4	3	

168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
173	3	2	3	3	3	4	4	4	3	
174	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
178	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
180	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	3	3	3	2	3	4	3	3	
188	4	3	3	3	3	4	3	2	2	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
190	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
191	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
192	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

213	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
225	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
226	3	4	3	4	4	3	4	2	3	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
234	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
249	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
253	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
254	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
256	3	3	3	3	2	3	4	2	2	
257	4	4	4	3	4	4	3	3	3	

258	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
259	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
260	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
267	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai/ Unsur	**991**	**1005**	**963**	**1048**	**978**	**986**	**1011**	**958**	**993**	
NRR/Unsur	**3.630**	**3.681**	**3.527**	**3.839**	**3.582**	**3.612**	**3.703**	**3.509**	**3.637**	
NRR Tertimbang/ Unsur	**0.399**	**0.405**	**0.388**	**0.422**	**0.394**	**0.397**	**0.407**	**0.386**	**0.400**	**3.599**
IKM Unit Pelayanan										**89.984**

**) Persentase IKM Unit pelayanan : 89,98%

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

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

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
1	Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini?
3	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ini?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran pembebasan biaya (gratis) untuk mendapatkan pelayanan?
5	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?