

LAPORAN KEGIATAN SASARAN KERJA PEGAWAI (SKP)
SEKSI PEMASARAN & KERJASAMA
TAHUN 2015

I. NAMA KEGIATAN TUGAS JABATAN : Riset Indeks Kepuasan Masyarakat
Nama Kegiatan / Pekerjaan yang ada di SKP **(IKM).**

II. URAIAN PEKERJAAN

Sebutkan Proses Pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai Output Dapat dilengkapi dengan jadwal/rencana kerja

1. Dasar Hukum :
 - a. UU R.I. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 - c. PerMenPerind. R. I. No. : 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
 - d. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
 - e. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 119/M-IND/PER/11/2010 tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Balai Besar Dan Balai Riset dan Standardisasi Industri Dalam Masa Peralihan Terkait Perubahan Struktur Organisasi Eselon I Kementerian Perindustrian.
 - f. PerMenPerind. R. I. No. : 43/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik, khususnya pasal 12 ayat (1).
2. Riset IKM ini ditujukan kepada konsumen/pelanggan sebagai responden untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan atas pelayanan yang diterima. Jumlah responden dipilih secara acak.
3. Riset IKM dilaksanakan dengan meminta pelanggan (responden) untuk memberikan jawaban atau pernyataan atas pertanyaan-pertanyaan (ada 14 unsur layanan) yang diajukan B4T mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan, baik yang menyangkut teknis maupun administratif, yaitu :
 - 1) Prosedur pelayanan
 - 2) Persyaratan pelayanan
 - 3) Kejelasan pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
 - 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan
 - 7) Kecepatan Pelayanan
 - 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
 - 9) Kesopanan dan keramahan pelayanan
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan
 - 11) Kepastian biaya pelayanan
 - 12) Kepastian Jadwal pelayanan
 - 13) Kenyamanan lingkungan
 - 14) Keamanan pelayanan

4. Jumlah Responden ditetapkan dengan rumus sebagai berikut : $(N + 1) \times 10$
Dimana : N = Jumlah Unsur Pertanyaan
Dengan demikian diperoleh jumlah responden = $(14 + 1) \times 10 = 150$ Responden.
5. Data dari responden tersebut oleh petugas riset IKM kemudian dilakukan analisis perhitungan kepuasan pelanggan dengan skala IKM 4 indeks, sesuai dengan KepMenPAN No. : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Atas perolehan nilai IKM kemudian diinterpretasikan dalam kelompok penilaian kinerja kepuasan pelanggan yang terbagi atas :
Nilai mutu A = Sangat Puas, Skala indeks = 4
Nilai mutu B = Puas, Skala indeks = 3
Nilai mutu C = Cukup Puas, Skala indeks = 2
Nilai mutu D = Tidak Puas, Skala indeks = 1

Adapun nilai Interval konversi IKM adalah :

A = 81,26 - 100,00

B = 62,41 - 81,24

C = 43,76 - 62,40

D = 24,00 - 43,74

7. **Matrik Rencana Kerja :**

NO.	URAIAN KEGIATAN	BULAN KE											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menetapkan jumlah responden												
2	Penyusunan daftar pertanyaan												
3	Menetapkan Metode Analisa												
4	Penyebaran Kuesioner												
5	Wawancara												
6	Analisa Data												
7	Pembuatan Laporan												

III. JUMLAH TARGET OUTPUT

Tuliskan Jumlah Output yang ada di SKP dan deskripsikan apabila diperlukan

: Target Responden dalam riset IKM B4T tahun 2015 ini adalah sebanyak 150 Responden, dengan target nilai output indeks ke-4 (Sangat Puas).

IV. WAKTU PELAKSANAAN : Kegiatan Riset IKM ini dilaksanakan dari bulan : Januari s/d Desember 2015.
Tuliskan jangka waktu Pelaksanaan kegiatan tugas jabatan

V. HASIL KEGIATAN/PEKERJAAN
Tuliskan hasil-hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (dapat berupa grafik, data rekapitulasi ataupun penjelasan lainnya)

Dari analisis IKM dari 150 Responden, diperoleh :

1. Layanan jasa B4T yang dinilai meliputi :

- a. Bidang Standardisasi = 69,48 %
- b. Bidang Inspeksi Teknis = 6,10 %
- c. Bidang Sertifikasi = 12,68 %
- d. Bidang Pengembangan Jasa Teknik = 11,74 %
- e. Lain-lain (Konsultasi, Haki, dll) = 0,00 %

2. Usia Responden bervariasi dari 25 – 65 tahun :

- a. Usia < 20 tahun = 0%
- b. Usia 20 – 30 tahun = 31,33 %
- c. Usia 31 – 40 tahun = 35,33 %
- d. Usia 41 – 50 tahun = 22,67 %
- e. Usia > 50 tahun = 10,67 %

3. Jenis Kelamin Responden :

- a. Wanita = 16,67 %
- b. Laki-laki = 83,33 %

4. Pekerjaan Responden :

- a. PNS/TNI/Polri = 6,67 %
- b. Pegawai BUMN = 4,00 %
- c. Pegawai Swasta = 75,33 %
- d. Wirausaha = 10,67 %
- e. Pelajar/Mahasiswa = 3,33 %

5. Tingkat pendidikan Responden :

- a. Pendidikan SD = 0 %
- b. Pendidikan SMP = 0,67 %
- c. Pendidikan SMA/SMK = 14,00 %
- d. Pendidikan DIPLOMA = 17,33 %
- e. Pendidikan S1 = 64,67 %
- f. Pendidikan S2 = 3,33 %
- g. Pendidikan S3 = 0,00 %

6. Masa Responden menjadi pelanggan B4T :

- a. Kurang dari 1 tahun = 30,67 %
- b. 1 – 3 tahun = 23,33 %
- c. 3 – 6 tahun = 22,67 %
- d. 6 – 9 tahun = 10,67 %
- e. Diatas 10 tahun = 12,67 %

7. Pengetahuan Responden tentang keberadaan B4T diperoleh melalui :
 - a. Brosur/Leaflet/Company Profile = 14,24 %
 - b. Iklan cetak = 0,00 %
 - c. Iklan Elektronik = 0,00 %
 - d. Pameran= 13,92 %
 - e. Seminar/Diseminasi/Sosialisasi= 10,36 %
 - f. Website (Internet)= 24,60 %
 - g. Open House & Business Gathering= 21,59 %
 - h. Mulut ke mulut (Teman) = 31,72 %
 - i. Lain-lain = 2,59 %
8. Nilai IKM sebesar = **81, 30** dengan nilai rata-rata per unsur layanan = 3,27.
9. Nilai mutu = “**A**” atau “**Sangat Puas**“, indeks ke-4
artinya secara umum pelanggan B4T merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan.
10. Unsur pelayanan jasa yang memperoleh nilai dibawah rata-rata terdapat pada unsur :
 - a. Kepastian jadwal pelayanan (nilai = 2.89)
 - b. Kecepatan pelayanan (nilai = 3.00)
 - c. Kedisiplinan petugas pelayanan (nilai = 3.21)
 - d. Tanggung jawab petugas pelayanan (nilai = 3.25)
11. Jumlah Responden dengan indeks :
 Jumlah Responden = 150 Responden
 Jumlah Unsur Layanan = 14 unsur
 Jumlah Pembagi indeks = $150 \times 14 = 2.100$
 maka diperoleh :
 - a. Jumlah Responden dengan indeks 1 = 0 nilai = $(0/2100) \times 100 \% = 0,05 \%$
 - b. Jumlah Responden dengan indeks 2 = 66 nilai = $(66/2100) \times 100 \% = 3,14 \%$
 - c. Jumlah Responden dengan indeks 3 = 1.398 nilai = $(1398/2100) \times 100 \% = 66,57 \%$
 - d. Jumlah Responden dengan indeks 4 = 636 nilai = $(636/2100) \times 100 \% = 30,29 \%$

- | | |
|--|--|
| <p>VI. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI</p> <p><i>Kendala-kendala yang ditemukan terkait dengan maksud dan tujuan kegiatan maupun permasalahan riil yang dihadapi stakeholder</i></p> | <p>: Terdapat perolehan nilai dibawah nilai rata-rata atas unsur layanan jasa pada unsur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepastian jadwal pelayanan (nilai = 2.89) b. Kecepatan pelayanan (nilai = 3.00) c. Kedisiplinan petugas pelayanan (nilai = 3.21) d. Tanggung jawab petugas pelayanan (nilai = 3.25) |
| <p>VII. SARAN DAN TINDAK LANJUT</p> <p><i>Kesimpulan dan saran langkah-langkah yang perlu ditindaklanjuti</i></p> | <p>: Atas perolehan nilai unsur layanan dibawah rata-rata di atas, maka dapat segera dilakukan perbaikan kinerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat matrik penjadwalan pekerjaan di setiap laboratorium dengan benar sehingga kepastian jadwal pelayanan dapat ditentukan dengan baik. 2. Menambah jumlah sarana & prasarana. |

3. Meremajakan sarana & prasarana yang sudah tidak efisien.
4. Menambah jumlah pegawai, khususnya pegawai teknis.
5. Meningkatkan ketrampilan pegawai melalui diklat terkait.
6. Informasi & Komunikasi yang baik dengan pelanggan sehingga dapat diketahui sedini mungkin atas hal-hal yang dapat menghambat jalannya pelayanan.

Pejabat Penilai :

Jabatan : Kabid. PJT



Dewi Trisnolarasati

Bandung, 4 Januari 2015

Kasie Pemasaran dan Kerjasama,



Susi Taviati

Lampiran 1 : Data Responden Riset IKM - B4T Tahun 2015

Lampiran : Data Responden Riset IKM - B4T, Tahun 2015			
DAFTAR RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			
BALAI BESAR BAHAN DAN BARANG TEKNIK (B4T)			
TAHUN : 2015			
NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
1	Januari 2015	Aep Saefudin	PT. Adhimix Precast Indonesia
2	Januari 2015	Anas, S.H.	PPHI
3	Januari 2015	Galuh Melati Putri	PT. Sucofindo
4	Januari 2015	Nanang Suryana	PT. PP (Persero) Tbk.
5	Januari 2015	Satya	PT. PJ Tek mandiri
6	Januari 2015	Sary Lestary	PT. Beton Elemindo Putra
7	Januari 2015	Wahyudiarta Dwi A.	PT. Farika Steel
8	Januari 2015	Ida Damayanti	PT. Cisangkan
9	Januari 2015	H. Syaukani	CV. Purnama Tirtatex
10	Januari 2015	Tuti Liu	PT. Inno Tech Indonesia
11	Januari 2015	Tukuh Moch. Zarfani Perbawa Putra, S.Si.	PT. Oriental Embroidery
12	Januari 2015	Komarudin	PT. Wijaya Karya Beton, Tbk.
13	Pebruari 2015	Yudha Testavita	PT. Berkat jaya Niagatama
14	Pebruari 2015	Sonny Umarseno	PT. Logitech Saptanugraha
15	Pebruari 2015	Aan Hidayat	Java Indah
16	Pebruari 2015	Sajiman Budi Riswanto	PT. Komuneka Jaya
17	Pebruari 2015	Edi Thomas, S.E.	PT. Gee San Indonesia
18	Pebruari 2015	Ali Imran	PT. Yodya Karya
19	Pebruari 2015	Irma Desmayanti	PT. Jimando Perkasa
20	Pebruari 2015	Aprilla Ayu Ramasari	PT. Indonesia Ethanol Industry
21	Pebruari 2015	Ir. Amari	CV. Abdi Karya Engineering Surabaya
22	Pebruari 2015	Yanto	Co. H4S Bapetindo
23	Pebruari 2015	Irman I., S.T.	PT. Lancar Sentosa
24	Pebruari 2015	Sarwo Edhie	CV. Fajar Stone
25	Pebruari 2015	Sigit Kristanto	PT. Cipta Aneka Air
26	Maret 2015	Firman Ismail	PT. Metrisindo Global
27	Maret 2015	Firgusti Flamboyant	PT. Jawamanis Rafinasi
28	Maret 2015	Totok Rudy	PT. Tamindo Permai Glass
29	Maret 2015	Iwan Kresna	Disperindag. Prov. Jabar
30	Maret 2015	Gratia J. Handi	PT. Rajawali Hiyoto

NOMOR	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
RESPONDEN			
31	Maret 2015	Hendra Gunawan	UD. Tiger Helmet
32	Maret 2015	Deny Krisna	PT. Silva Andia Utama
33	Maret 2015	Sumirat	PT. Niaga Raya Agung
34	Maret 2015	Wiwin Nurwianti	PT. Haohan Cement
35	Maret 2015	Januardi S.	PT. Metalindo Teratai Putra
36	Maret 2015	Thomas	PT. Gute Poramti Metal Works
37	Maret 2015	Dina	PT. Asa Bintang Pratama
38	April 2015	Nursalim	PT. Abdi Karya Abadi Surabaya
39	April 2015	Agung Prasajo P.	PT. Terang Part Indonesia
40	April 2015	Rendy Dadi Viansyah	PT. Star Cosmos
41	April 2015	Franky	PT. Long Huei Indonesia
42	April 2015	Yeni Setyaningsih	BLH Provinsi Jawa Tengah
43	April 2015	Fatqul Inam	PT. The Far East
44	April 2015	Danny ND.	Setia Anugerah Jaya Abadi
45	April 2015	Jessica	PT. Bangun Ringan Perkasa
46	April 2015	Satya Nurcahya	PT. PJ Tek mandiri
47	April 2015	Madindi	PT. Adhi Karya
48	April 2015	Rahmat Suryaperdana	PT. Intraco Lestari
49	April 2015	Billian Purnama Oktora	PT. Ima Tiara Putra
50	April 2015	Alfian	PT. Cemindo Gemilang
51	Mei 2015	Dila Yulianti	PT. Tiga Arga
52	Mei 2015	Vera Marsella	PT. Semen Jawa
53	Mei 2015	Heri	PT. K.A.I.
54	Mei 2015	Nurul Rahmasari	PT. Jakarta Cakra Tunggal Steel Mills
55	Mei 2015	Fahmi Akhmad Fauzi	Universitas Unjani
56	Mei 2015	Iwan Ridwan	PT. SGC Readymix Indonesia
57	Mei 2015	Sobir Mutaman	PT. Rusli Vinilon Sakti
58	Mei 2015	Buana	Baristand Industri Bandar Lampung
59	Mei 2015	M. Sofiyuddin	Itjen Kemenhub.
60	Mei 2015	Miftah	PT. Nindia Karya
61	Mei 2015	Agus N.	PT. Karilla Berkat Abadi
62	Mei 2015	ntan	PT. Waskita Beton Precast
63	Mei 2015	Dani Ramdani	PT. Smart Teknik Utama
64	Mei 2015	Aris Munandar	PT. Divatama
65	Mei 2015	Sudarmaji	PT. Eternal Buana Chemical Industries

NOMOR	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
RESPONDEN			
66	Juni 2015	Isfi	Polban - Bandung
67	Juni 2015	Agung	PDAM Kota Bandung
68	Juni 2015	M. Ramadani	PT. Vortex Interplasindo
69	Juni 2015	Mohamad Safiq	PT. Adhimix
70	Juni 2015	Nofi Oktafiya	PT. Aichikka Autoparts Indonesia
71	Juni 2015	Henry	PT. Bintang Batujajar
72	Juni 2015	Agus S.	PDAM Kota Cimahi
73	Juni 2015	Yadi	RS. Dustira
74	Juni 2015	Joico	PT. Young Indonesia Pratama
75	Juni 2015	Menggi Rubianto	PT. Pura Barutama
76	Juni 2015	Arfista Neva	BPPT
77	Juli 2015	Munandar	PT. Sarana Konstruksindo Utama
78	Juli 2015	Maisaroh	BPPT
79	Juli 2015	Zainul Rochim	PT. Multikon
80	Juli 2015	Robyan Saputra	Unjani - Bandung
81	Juli 2015	Pringga Ruditha	PT. Adijaya Mitra Perkasa
82	Juli 2015	Ekki Kurniawan	Telkom University
83	Juli 2015	Setyo Utama	PT. Hartono Istana Teknologi
84	Juli 2015	Erick	Grandia
85	Juli 2015	Jusuf Gunawan	PT. Haier Electrical Appliances Indonesia
86	Juli 2015	Haidir Afesina	PT. Len Industri (Persero)
87	Juli 2015	Hendro Risdianto	Balai Besar Pulp & Kertas
88	Juli 2015	Cahyana Nugroho	PT. Panca Mega Makmur
89	Agustus 2015	Tedy Arafianto	PT. Djabesmen
90	Agustus 2015	Amari	CV. Abdi Karya Engineering
91	Agustus 2015	Dinar WP.	PT. Fosroc Indonesia
92	Agustus 2015	Tansri	PT. Eternal Buana Chemical Industries
93	Agustus 2015	Diki Sofyandi	Universitas Subang
94	Agustus 2015	Krishna Yoloana	PT. Daya Inovasi Mandiri
95	Agustus 2015	Fitriyadi	PT. Sucofindo
96	Agustus 2015	Priyanto	BPIK
97	Agustus 2015	Risang Pamungkas A.	PT. Mega Andalan Kalasan
98	Agustus 2015	Wahyuni	PT. Setiaji Mandiri
99	Agustus 2015	Sutejo Ali	PT. Perwita Karya
100	Agustus 2015	Rudi Irawan Putra	PT. Cahaya Metal Perkasa

NOMOR	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
RESPONDEN			
101	September 2015	Dewi	PT. Miranila Abadi
102	September 2015	Johan	PT. Rama Abdi Pratama
103	September 2015	Agung S.	PT. Maju Mandiri Sukses
104	September 2015	Dibyo Winarno	PT. United Steel Center Indonesia
105	September 2015	Oki Rokasiwi	PT. Abadi Coating Solusi
106	September 2015	Achmad Hidayat	PT. Oriental Embroidery
107	September 2015	Harry Prihatnolo	PT. Takenaka Indonesia
108	September 2015	Magitfa	PT. Tri Hasta Perkasa
109	September 2015	Mohammad Chaidir MZ.	PT. Amanah Lentera Persada
110	September 2015	Sukisno	PT. Gunung Sagara Buana
111	September 2015	Iman Santoso	HK-Adhi-BCK (KSO)
112	September 2015	Andy	PT. Djabesmen
113	September 2015	Deni Novianto	PT. Steel Pipe Industry of Indonesia Tbk.
114	Oktober 2015	Mulyani	PT. Multi Lestari
115	Oktober 2015	Rengy	PT. Gressindo Kumia Perkasa
116	Oktober 2015	Ivan F. Fardiansyah	PT. Patra Trading
117	Oktober 2015	Muhammad Danny Fahreza	Wiraswasta
118	Oktober 2015	Budiono	PT. Teknindo Geosistem Unggul
119	Oktober 2015	Mohammad Reza Risyaputra	Wiraswasta
120	Oktober 2015	Wiwik Handayani	BPPT
121	Oktober 2015	Irfan Sujatmiko	PT. Sucofindo
122	Oktober 2015	Priyanto	CV. Anugerah Jaya Abadi
123	November 2015	Kheman Guna Puta	CV. Sekawantex
124	November 2015	Hariyono	PT. Indal Steel Pipe
125	November 2015	Maryati	Universitas Indonesia
126	November 2015	Andi Yulianto	PT. Pupuk Kaltim
127	November 2015	Rizal Mallawa	Wiraswasta
128	November 2015	Lenvin	PT. Besm Indotama Semesta
129	November 2015	Markus Houldrik S.	Wiraswasta
130	November 2015	Moh. Gufron	Wiraswasta
131	November 2015	Ludfi FitriagilLasdika Putra	Wiraswasta
132	November 2015	Farhan Imanuddin	Wiraswasta
133	November 2015	Wenny Nasten Pali	Wiraswasta
134	November 2015	Irwan Kalam Nainggolan	Wiraswasta
135	November 2015	Arie Pratama Saputra	Wiraswasta

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
136	Desember 2015	Bayu Aji	PT. Kharisma Guna Makmur
137	Desember 2015	Erwin Aziyatna	CV. Deya Pratama
138	Desember 2015	Ujiono	PT. Qualis Indonesia
139	Desember 2015	Atang Zaenudin	PT. Multi Instruentasi
140	Desember 2015	Taufik Benyamin	PT. Aditec Cakrawiyasa
141	Desember 2015	Muhamma Hasan	PT. Semen Indonesia
142	Desember 2015	Yadi Setiadi	PT. Pelita Semarak
143	Desember 2015	Wisnu Cahyana	PT. Ottopaint Colours Ind.
144	Desember 2015	Hendi Suhendi	PT. Autogas Indonesia
145	Desember 2015	Rizki Darmawan	PT. Global Solution Technology Aseana
146	Desember 2015	Hengky	UD. Karya Sentosa Motor
147	Desember 2015	Muhyi	PD. Star Helmet
148	Desember 2015	Jo Harsono Bowo	PD. Multi Plasindo
149	Desember 2015	Abdul Rachim	PT. Starlight Prime Thermoplas
150	Desember 2015	Achmad Rial T.	PT. Primissina
			Bandung, 4 Januari 2016
			Kasie Pemasaran & Kerjasama
			
			Susi Taviati

Lampiran 2 : Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PERIODE : JANUARI - DESEMBER 2015

UNIT PELAYANAN : BALAI BESAR BAHAN DAN BARANG TEKNIK

ALAMAT : Jl. Sangkuriang No. 14 Bandung

Telp/Fax. : 022-2504088 / 022-2502027

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	2	2	1	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
8	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
11	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
12	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
16	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
19	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
24	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
31	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
34	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
37	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3
38	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
46	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
53	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
60	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
75	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
78	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
80	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
81	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
82	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
83	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
84	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
85	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4
86	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
89	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
90	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
97	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
98	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
103	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4
105	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
106	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
107	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	
108	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
113	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	
119	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
120	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
123	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
124	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	
125	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
126	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	
128	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	
129	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
133	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
137	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
141	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
143	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
146	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
148	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
149	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	506	501	502	481	488	498	450	510	501	499	501	434	490	509	
NRR / Unsur	3,373	3,340	3,347	3,207	3,253	3,320	3,000	3,400	3,340	3,327	3,340	2,893	3,267	3,393	
NRR tertbg/ unsur	0,240	0,237	0,238	0,228	0,231	0,236	0,213	0,241	0,237	0,236	0,237	0,205	0,232	0,241	*)
IKM Unit pelayanan															**) 81,295

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 24
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 81,30 NILAI MUTU = A

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	24,00 - 43,74	D	Tidak Baik / Tidak Puas
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,40	C	Kurang Baik / Kurang Puas
3	2,51 - 3,25	62,41 - 81,24	B	Baik / Puas
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik / Sangat Puas

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU	KUALITAS
		RATA-RATA	PELAYANAN	PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan	3,373	A	Sangat Baik/Puas
U2	Persyaratan pelayanan	3,340	A	Sangat Baik/Puas
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,347	A	Sangat Baik/Puas
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,207	B	Baik/Puas
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,253	B	Baik/Puas
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,320	A	Sangat Baik/Puas
U7	Kecepatan pelayanan	3,000	B	Baik/Puas
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,400	A	Sangat Baik/Puas
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,340	A	Sangat Baik/Puas
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,327	A	Sangat Baik/Puas
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,340	A	Sangat Baik/Puas
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,893	B	Baik/Puas
U13	Kenyamanan lingkungan	3,267	A	Sangat Baik/Puas
U14	Keamanan pelayanan	3,393	A	Sangat Baik/Puas
Jumlah		45,800		
Nilai Rata-Rata		3,271		

RANKING

Ranking	Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU	KUALITAS
			RATA-RATA	PELAYANAN	PELAYANAN
1	U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,400	A	Sangat Baik/Puas
2	U14	Keamanan pelayanan	3,393	A	Sangat Baik/Puas
3	U1	Prosedur pelayanan	3,373	A	Sangat Baik/Puas
4	U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,347	A	Sangat Baik/Puas
5	U2	Persyaratan pelayanan	3,340	A	Sangat Baik/Puas
6	U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,340	A	Sangat Baik/Puas
7	U11	Kepastian biaya pelayanan	3,340	A	Sangat Baik/Puas
8	U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,327	A	Sangat Baik/Puas
9	U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,320	A	Sangat Baik/Puas
10	U13	Kenyamanan lingkungan	3,267	A	Sangat Baik/Puas
11	U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,253	B	Baik/Puas
12	U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,207	B	Baik/Puas
13	U7	Kecepatan pelayanan	3,000	B	Baik/Puas
14	U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,893	B	Baik/Puas