

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**BALAI BESAR STANDARDISASI
DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK (BBSPJIBBT)**



**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

Jl. Sangkuriang No. 14 Bandung 40135 JAWA BARAT- INDONESIA
Telp. 022-2504088, 2510682, 2504828 Fax. 022-2502027
Website : www.b4t.go.id E-mail : b4t@b4t.go.id

2022

Kata Pengantar

Pemerintah sebagai organisasi birokrasi dalam pelayanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat penggunaannya. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Unit Organisasi tersebut.

Melalui Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Dalam rangka mewujudkan visi Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka BBSPJIBBT yang telah ditetapkan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat industrinya untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya.

Laporan kinerja Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun agar menjadi tools bagi manajemen dalam melakukan langkah perbaikan atau tindakan yang lebih baik di masa mendatang. Atas tersusunnya laporan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT tahun 2022, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga bermanfaat untuk perkembangan yang lebih baik dimasa mendatang.

Bandung, Desember 2022

Daftar Isi

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
A Laporan Kinerja Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
I. Nama Kegiatan	1
II. Dasar Hukum	1
III. Gambaran Umum Company Profile B4T	2
IV. Latar Belakang	4
V. Maksud dan Tujuan	5
VI. Sasaran Kegiatan	5
VII. Ruang Lingkup Kegiatan	5
VIII. Manfaat/Benefit	6
IX. Tahapan Dalam Pelaksanaan Kegiatan	6
X. Jumlah Target Output	7
XI. Waktu Pelaksanaan	7
XII. Hasil Analisa Data	7
XIII. Permasalahan Yang Dihadapi	11
XIV. Kesimpulan	11
XV. Saran dan Tindak Lanjut	12
B Lampiran-Lampiran	

LAPORAN KINERJA
KEGIATAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKSI PEMASARAN & KERJASAMA
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA
INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK (BBSPJIBBT)
TAHUN 2022

I. NAMA KEGIATAN : SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

II. DASAR HUKUM:

1. Undang-undang RI.No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PerMenPerind.RI. No. 5 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor. 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
5. 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.
6. PerMenPerind. RI. No. : 43/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T), Pasal 12 ayat (1).
7. Keputusan Kepala Balai Besar Bahan dan Barang Teknik, Kementerian Perindustrian RI Nomor.01 Tahun 2021 tanggal 04 Januari 2021 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengujian dan Penandatanganan SPM, Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di lingkungan Balai Besar Bahan dan barang Teknik, Kementerian Perindustrian Tahun Anggaran 2021.
8. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Layanan Umum Tahun Anggaran 2022 Nomor. SP DIPA 019-07.2.247140/2022, tanggal 17 November 2021.

III. GAMBARAN UMUM COMPANY PROFILE B4T

Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) sebagai salah satu Institusi di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI), Kementerian Perindustrian, didirikan sejak tahun 1909 di Batavia (Jakarta) oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Laboratorium Voor Metaal Onderzoek dibawah Burgelizke Openbake Warken (Departemen PU sekarang). Tahun 1921 dipindahkan ke Bandung di komplek Technische Hogeschool (ITB sekarang). Pada tahun 1961 Balai ini menempati Jalan Sangkuriang Bandung dengan nama Balai Penelitian Bahan-Bahan, dan tahun 2006 dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 43/M-IND/PER/6/2006 Balai ini berubah nama menjadi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik yang disingkat dengan B4T. Pada tahun 2022 Balai Besar Bahan dan Barang Teknik berubah menjadi Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT).

VISI

Menjadi badan yang akuntabel, adaptif, kolaboratif dan berorientasi pelayanan dalam mewujudkan industri nasional yang mandiri dan berdaya saing. Untuk mencapai visi BSKJI tersebut BBSPJIBBT akan Menjadi Penjamin Mutu Bahan dan Barang Teknik yang andal

MISI

Peningkatan kemandirian, daya saing dan kolaborasi industri melalui pemanfaatan infrastruktur dan revitalisasi standardisasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, jasa industri dan industri hijau, dengan melaksanakan peningkatan yang berkelanjutan dalam kegiatan sesuai dengan kebutuhan nasional atau industri serta pelayanan teknis yang profesional melalui kegiatan pengujian, kalibrasi, penyelenggaraan uji profisiensi, inspeksi teknis, sertifikasi dan pelatihan teknis untuk tenaga industri yang diakui secara nasional dan internasional

BBSPJIBBT sebagai pelayanan publik memiliki lingkup layanan sebagai berikut :

1. Pengujian Bahan
2. Pengujian Barang Teknik
3. Kalibrasi
4. Inspeksi Teknik Barang Logam
5. Inspeksi Teknik Barang Non Logam
6. Analisis Kegagalan
7. Pelatihan Teknik
8. Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
9. Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan
10. Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan
11. Sertifikasi Industri Hijau
12. Sertifikasi Produk
13. Sertifikasi Personil
14. Penyusunan Standar
15. Konsultasi Teknik
16. Penyelenggaraan Uji Profisiensi

Dalam penyelenggaraan layanan jasa tekniknya BBSPJIBBT juga didukung oleh teknologi informasi: Website, Sistem Pelayanan Jasa B4T (SIPEJAB4T), Sistem Informasi Pelayanan Informasi Publik, SMS Gateway, PPID, juga tersedianya perpustakaan sebagai pendukung pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan yang dilengkapi dengan berbagai buku-buku referensi, standar-standar nasional maupun internasional seperti SNI, ASTM, ISO, British Standard, JIS, Jurnal, majalah serta literatur lainnya.

Media pemasaran BBSPJIBBT lainnya dilakukan melalui media cetak berbentuk profil perusahaan, brosur dan media elektronik berbentuk multimedia dan website layanan jasa teknik BBSPJIBBT, serta promosi melalui kegiatan event-event seperti pameran, seminar, business gathering dan kunjungan industri.

IV. LATARBELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dan Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan, dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. BBSPJIBBT sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian yang melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggannya, maka BBSPJIBBT pun dituntut untuk melakukan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanannya kepada masyarakatnya, sehingga akan diketahui kinerja kepuasan pelanggan atas layanannya.

V. MAKSUD DAN TUJUAN

Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT ini dimaksudkan sebagai acuan bagi BBSPJIBBT dalam menilai indeks kepuasan masyarakatnya, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBSPJIBBT secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

VI. SASARAN KEGIATAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan BBSPJIBBT.

VII. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dimiliki unit pelayanan teknis sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan

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

VIII. MANFAAT/BENEFIT

Adapun dari hasil Riset IKM ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BBSPJIBBT secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di BBSPJIBBT.

IX. TAHAPAN DALAM PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI IKM

Pelaksanaan riset indeks kepuasan masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut :

1. Tahap Persiapan:
 - Menetapkan Pelaksana Kegiatan
 - Penyiapan Bahan (membuat kuesioner, pengantar, kelengkapan peralatan)
 - Menetapkan jumlah responden:
 - Menetapkan lokasi:

Lokasi survey ditetapkan di BBSPJIBBT dan secara online

- Menetapkan waktu pengumpulan data :

Padahari kerja, jam 07.30 s/d 16.00 WIB dan melalui online

- Penyusunan Jadwal : Januari s/d Desember 2022

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Pengisian Kuesioner:

Petugas dari unit pelayanan mendatangi responden, untuk dilakukan pengisian kuisisioner oleh pengguna layanan.

- Pengujian kualitas dan validitas data

Kuisisioner yang telah diisi oleh pengguna layanan kemudian dievaluasi.

3. Pengolahan Data

Survei dilakukan secara berulang dalam interval waktu tertentu yaitu bulanan.

4. Penyusunan Laporan Hasil Survei

X. JUMLAH TARGET OUTPUT

Target kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT tahun 2022 adalah 1(satu) kegiatan dengan jumlah responden 200 orang, Nilai Mutu : A, Predikat “Sangat Puas/Baik”, dan Nilai IKM = 3,60 dalam skala 4.

XI. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT dilaksanakan dalam periode bulan : Januari s/d Desember 2022.

XII. HASIL ANALISA DATA

1. Telah ditetapkan 9 unsur layanan indeks kepuasan masyarakat BBSPJIBBT sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1) Persyaratan Pelayanan (U1), yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2) Prosedur Pelayanan (U2), yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 3) Waktu Pelayanan (U3), yaitu kepastian jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 - 4) Tarif (U4), yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
 - 5) Kesesuaian Produk Pelayanan (U5), yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan (U6), yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
 - 7) Perilaku Petugas dalam Pelayanan Publik (U7), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - 8) Kualitas sarana dan prasarana (U8), yaitu memadainya kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki unit pelayanan teknis sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.
 - 9) Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U9), yaitu ketersediaan sarana pengaduan/keluhan/saran yang diketahui oleh masyarakat.
2. Telah ditetapkan jumlah responden selama periode 1 tahun sebanyak : 200 responden.
 3. Berdasarkan analisa data responden diperoleh data sebagai berikut :
 - 1) Umur reponden :
 - a. Usia < 20 tahun = 1,00 %
 - b. Usia 20 – 30 tahun = 36,00 %
 - c. Usia 31 – 40 tahun = 33,50 %
 - d. Usia 41– 50 tahun = 22,00 %
 - e. Usia > 50 tahun = 7,50 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh kelompok usia 20 – 30 tahun sebanyak 36,00%.

2) Jenis kelamin responden :

a. Laki-laki = 95,50 %

b. Perempuan = 4,50 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 95,50%.

3) Tingkat Pendidikan Responden:

a. Pendidikan SD = 0 %

b. Pendidikan SMP = 0 %

c. Pendidikan SMU = 20,00 %

d. Pendidikan DIPLOMA = 28,50 %

e. Pendidikan S1 = 47,50 %

f. Pendidikan S2 = 4,00 %

g. Pendidikan S3 = 0 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh responden yang berpendidikan Sarjana (Strata 1) sebanyak 47,50 %.

4) Pekerjaan Responden :

a. PNS = 4,50 %

b. TNI/POLRI = 0 %

c. Swasta = 75,00%

d. Lainnya/ BUMN = 20,50 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh responden dengan pekerjaannya sebagai Swasta sebesar 75,00 %.

5) Layanan jasa BBSPJIBBT yang digunakan masyarakat :

a. Bidang Standardisasi (Pengujian & Kalibrasi) = 61,00 %

b. Bidang Inspeksi Teknis(Logam & Non Logam) = 14,50 %

c. Bidang Sertifikasi = 2,00 %

d. Bidang Pengembangan Jasa Teknik = 22,00 %

e. Lain-lain (Uji banding) = 0,50 %

Dengan demikian layanan jasa BBSPJIBBT yang terbanyak dilakukan responden adalah layanan jasa pengujian dan kalibrasi sebesar 61,00 %.

4. Tabel Hasil Analisa Data untuk nilai rata-rata per unsur adalah sebagai berikut :

No Resp	Jml Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Total	IKM/bln
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	12	42	42	47	43	42	43	46	41	47	393	90.10
Februari	13	46	44	50	50	45	47	49	46	50	427	90.30
Maret	13	44	46	52	50	43	45	49	46	51	426	90.10
Aprl	13	44	45	52	49	45	47	52	43	51	428	90.50
Mei	13	49	44	48	43	46	50	51	48	50	429	90.80
Juni	13	46	46	51	47	46	47	51	43	52	429	90.80
Juli	13	49	46	52	43	46	47	50	45	50	428	90.50
Agutsus	12	42	44	47	41	41	44	47	41	48	395	90.50
September	12	42	43	47	41	42	44	46	42	48	395	90.50
Oktober	12	45	44	47	42	44	45	47	40	43	397	91.00
November	12	43	43	45	44	44	44	45	43	46	397	91.00
Desember	62	222	224	230	214	221	231	241	222	241	2046	90.80
Jumlah	200	714	711	768	707	705	734	774	700	777	6590	12466
NRR / Unsur		3.570	3.555	3.840	3.535	3.525	3.670	3.870	3.500	3.885	32.95	1086.90
NRR tertimbang /unsur		0.39	0.39	0.42	0.39	0.39	0.40	0.43	0.39	0.43	3.62	90.575

Tabel 1. Data Nilai Per Unsur

Dalam tabel hasil Analisa data IKM, nilai IKM tertinggi adalah unsur Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U9) dengan nilai 3,89 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U8), Berdasarkan data tersebut, maka BBSPJIBBT harus meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Untuk nilai rata-rata perbulan dapat dilihat melalui tabel berikut :

Bulan	IKM/bln	Mutu Layanan
Januari	90.10	A
Februari	90.30	A
Maret	90.10	A
Aprl	90.50	A
Mei	90.80	A
Juni	90.80	A
Juli	90.50	A
Agutsus	90.50	A
September	90.50	A
Oktober	91.00	A
November	91.00	A
Desember	90.80	A
Rata-rata	90.58	A

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan BBSPJIBB kepada masyarakat perbulan memiliki nilai interval dengan rata-rata 90,58 dengan mutu layanan A (“Sangat Baik”)

XIII. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI

Hambatan/kendala yang ditemui selama pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah masih kurangnya pemahaman aturan, minimnya kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana prasarana. Kendala lain yang dirasakan adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan survei tersebut.

XIV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisa nilai IKM diperoleh nilai IKM BBSPJIBBT tahun 2022 (periode Januari s.d Desember 2022) dengan nilai indeks = 3,62 (dalam skala 4), Nilai Mutu = A, dan predikat “Sangat Puas/Baik”. Nilai IKM BBSPJIBBT tahun 2022 telah memenuhi target yang ditetapkan yaitu 3,60.
2. Melalui Analisa di atas dapat diketahui bahwa gambaran tentang kinerja unit pelayanan di B4T memiliki beberapa kelemahan pada unsur pelayanan jasa yang memperoleh nilai di bawah nilai target indeks (kurang dari 3,60) terdapat pada unsur :
 - a. U1 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai = 3,57
 - b. U2 (Kemudahan Prosedur) dengan nilai = 3,56
 - c. U4 (Kewajaran biaya) = 3,54
 - d. U5 (Kesesuaian Produk dengan Standar Layanan) dengan nilai = 3,53
 - e. U8 (Kualitas Sarana dan Prasarana) dengan nilai = 3,50

XV. SARAN DAN TINDAK LANJUT

Diperlukan perbaikan pelayanan yang lebih baik pada nilai indeks yang di bawah target nilai indeks (3,60) yaitu pada pelayanan :

- a. U1 (Persyaratan pelayanan)
- b. U2 (Kemudahan prosedur)
- c. U4 (Kewajaran biaya)
- d. U5 (Kesesuaian produk dengan Standar Layanan)
- e. U8 (Kualitas Sarana dan Prasarana)

Atas permasalahan tersebut, maka dapat dilakukan tindak lanjut dengan peningkatan kinerja melalui :

- a. Mempermudah prosedur.
- b. Merefresh kembali keterampilan petugas pelayanan.
- c. Mengevaluasi kewajaran biaya layanan
- d. Mengatur kembali penjadwalan operasional layanan.
- e. Melakukan koordinasi dengan seluruh pihak terkait untuk membangun lingkungan yang nyaman, sehingga akan terjadi peningkatan efektivitas & efisiensi serta harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan lebih baik lagi.

Bandung, Desember 2022
Sub Koordinator Humas,
Pemasaran dan Kerjasama

**DATA SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELANGGAN B4T
TAHUN 2022**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									Bulan	IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Januari	3.60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
5	4	4	4	2	3	3	4	4	4		
6	4	4	4	3	4	4	4	2	4		
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4		
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4		
13	3	3	4	4	3	3	3	2	4	Februari	3.61
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
16	3	4	4	4	4	3	3	3	4		
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
18	4	3	4	4	3	3	4	3	3		
19	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
20	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Maret	3.60
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
31	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
35	3	4	4	4	3	3	4	3	3		
36	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
38	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	April	3.62
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4		

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									Bulan	IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
43	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
46	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
47	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
48	3	3	4	4	3	3	4	2	3		
49	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
50	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mei	3.63
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
55	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
57	3	3	4	2	3	4	4	4	3		
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
61	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
63	4	3	1	4	3	4	4	3	4		
64	3	1	4	4	3	3	4	2	4		
65	3	3	4	3	4	4	4	3	4	Juni	3.63
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
70	3	3	4	4	4	4	4	3	4		
71	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
72	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
73	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
74	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
75	4	4	4	3	3	4	4	3	4		
76	4	3	4	3	4	3	4	2	4		
77	3	3	4	3	4	3	3	3	4		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Juli	3.62
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
82	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
84	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4		

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									Bulan	IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4		
87	4	3	4	3	4	4	4	3	4		
88	3	3	4	2	3	3	3	3	4		
89	4	3	4	2	3	3	4	2	2		
90	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
91	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Agustus	3.63
92	3	4	4	3	3	4	4	3	4		
93	3	3	4	4	3	4	4	3	4		
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
98	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
99	4	4	4	2	3	3	4	3	4		
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
101	3	3	4	2	3	4	4	3	4		
102	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	September	3.62
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
107	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
108	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
109	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
110	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
111	4	3	4	3	3	4	4	3	4		
112	3	3	3	3	3	3	4	2	4		
113	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
114	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oktober	3.64
116	4	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		
119	4	4	4	4	4	4	4	4	1		
120	3	3	4	3	3	3	4	2	3		
121	4	3	4	4	3	4	3	2	4		
122	4	4	4	3	3	4	4	3	4		
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
124	3	3	3	1	3	2	4	2	3		
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
126	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	November	3.64
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4		

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									Bulan	IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
134	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
135	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
138	3	2	4	3	3	3	3	2	3		
139	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Des	3.63
140	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
141	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
142	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
144	3	4	4	2	4	4	4	4	3		
145	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
146	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
147	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
149	4	3	3	3	3	4	4	3	4		
150	4	3	3	3	4	3	3	3	4		
151	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
152	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
153	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
154	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
155	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
156	4	3	2	3	4	4	4	4	4		
157	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
158	3	3	3	3	3	4	4	3	4		
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
164	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
166	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
170	4	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	4		
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									Bulan	IKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
176	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
177	4	4	4	4	3	3	4	3	4		
178	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
179	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
181	3	4	3	3	3	3	4	4	3		
182	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
183	3	3	4	3	3	4	4	3	4		
184	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
185	3	4	4	3	3	4	4	2	3		
186	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
187	3	3	3	4	3	3	4	2	3		
188	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
190	3	4	4	3	3	4	4	2	4		
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
192	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
193	4	3	3	3	3	3	3	3	4		
194	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
196	4	3	4	2	3	3	4	3	4		
197	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
198	3	3	4	3	3	4	4	3	4		
199	3	3	4	3	4	4	4	2	4		
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Rata2	3.57	3.56	3.84	3.54	3.53	3.67	3.87	3.50	3.89	IKM 2022	3.62
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		

U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.57
U2	kemudahan prosedur	3.56
U3	kecepatan waktu	3.84
U4	kewajaran biaya	3.54
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.53
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.67
U7	perilaku petugas	3.87
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.50
U9	penanganan pengaduan	3.89

Keterangan indeks :

- 1 = Tidak
- 2 = Kurang
- 3 = Cukup
- 4 = Sesuai/Baik/Kompeten/Terjangkau/Mudah/Cepat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

JANUARI 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
5	4	4	4	2	3	3	4	4	4					
6	4	4	4	3	4	4	4	2	4					
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4					
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3					
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4					
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4					
Nilai / Unsur	42	42	47	43	42	43	46	41	47					
NRR / Unsur	3.500	3.500	3.917	3.583	3.500	3.583	3.833	3.417	3.917					
NRR tertimbang /unsur 0.385 0.385 0.430833 0.394167 0.385 0.394167 0.421667 0.375833 0.430833														
														*)
														3.60
IKM Unit Pelayanan														90.1

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

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

90.1

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 81,26 - 100,00

B (Baik)

: 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik)

: 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.500
U2	kemudahan prosedur	3.500
U3	kecepatan waktu	3.917
U4	kewajaran biaya	3.583
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.500
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.583
U7	perilaku petugas	3.833
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.417
U9	penanganan pengaduan	3.917

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

FEBRUARI 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	3	3	4	4	3	3	3	2	4					
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4					
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
6	4	3	4	4	3	3	4	3	3					
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4					
8	3	3	4	3	3	3	3	3	4					
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3					
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
Nilai / Unsur	46	44	50	50	45	47	49	46	50					
NRR / Unsur	3.538	3.385	3.846	3.846	3.462	3.615	3.769	3.538	3.846					
NRR tertimbang / unsur 0.389231 0.372308 0.423077 0.423077 0.380769 0.397692 0.414615 0.389231 0.423077														*)
IKM Unit Pelayanan														3.61
														90.3

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
per unsur

= NRR per

IKM UNIT PELAYANAN :	90.3
-----------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 81,26 - 100,00

B (Baik)

: 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik)

: 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.538
U2	kemudahan prosedur	3.385
U3	kecepatan waktu	3.846
U4	kewajaran biaya	3.846
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.462
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.615
U7	perilaku petugas	3.769
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.538
U9	penanganan pengaduan	3.846

MARET 2022

Keterangan :

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

$$= \text{Jumlah NRR Tertimbang} \times 25$$

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per

90.1

A (Sangat Baik)

: 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.385
U2	kemudahan prosedur	3.538
U3	kecepatan waktu	4.000
U4	kewajaran biaya	3.846
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.308
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.462
U7	perilaku petugas	3.769
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.538
U9	penanganan pengaduan	3.923

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

APRIL 2022

[illegible]

Keterangan :

- U1 s.d. U9
 - NRR
 - IKM
 - *)
 - **)
- NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.385
U2	kemudahan prosedur	3.462
U3	kecepatan waktu	4.000
U4	kewajaran biaya	3.769
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.462
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.615
U7	perilaku petugas	4.000
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.308
U9	penanganan pengaduan	3.923

Mutu Pelayanan :

- | | |
|------------------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | : 81,26 - 100,00 |
| B (Baik) | : 62,51 - 81,25 |
| C (Kurang Baik) | : 43,76 - 62,50 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 - 43,75 |

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

[illegible]

Keterangan :

- U1 s.d. U9
 - NRR
 - IKM
 - *)
 - **)
- NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

90.8

- Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik)
B (Baik)
C (Kurang Baik)
D (Tidak Baik)

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.769
U2	kemudahan prosedur	3.385
U3	kecepatan waktu	3.692
U4	kewajaran biaya	3.308
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.538
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.846
U7	perilaku petugas	3.923
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.692
U9	penanganan pengaduan	3.846

*)

3.63

90.8

JUNI 2022

[illegible]

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
per unsur | = NRR per |

NRR tertimbang
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90.8

Mutu Pelayanan :

- | | |
|------------------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | : 81,26 - 100,00 |
| B (Baik) | : 62,51 - 81,25 |
| C (Kurang Baik) | : 43,76 - 62,50 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 - 43,75 |

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.538
U2	kemudahan prosedur	3.538
U3	kecepatan waktu	3.923
U4	kewajaran biaya	3.615
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.538
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.615
U7	perilaku petugas	3.923
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.308
U9	penanganan pengaduan	4.000

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
JULI 2022

No Resp	JUL 2022														
	Nilai Unsur Pelayanan														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4						
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4						
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4						
7	4	3	4	3	3	4	4	4	4						
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4						
9	4	4	4	4	3	3	4	3	4						
10	4	3	4	3	4	4	4	3	4						
11	3	3	4	2	3	3	3	3	4						
12	4	3	4	2	3	3	4	2	2						
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4						
Nilai / Unsur	49	46	52	43	46	47	50	45	50						
NRR / Unsur	3.769	3.538	4.000	3.308	3.538	3.615	3.846	3.462	3.846						
NRR tertimbang /unsur 0.414615 0.389231 0.44 0.363846 0.389231 0.397692 0.423077 0.380769 0.423077															
IKM Unit Pelayanan															
*)															
3.62															
90.5															

Keterangan :

- U1 s.d. U9
 - NRR
 - IKM
 - *)
 - **)
 NRR Per Unsur

NRR tertimbang
 per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan
 = Nilai rata-rata
 = Indeks Kepuasan Masyarakat
 = Jumlah NRR IKM tertimbang
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per

IKM UNIT PELAYANAN : 90.5

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.769
U2	kemudahan prosedur	3.538
U3	kecepatan waktu	4.000
U4	kewajaran biaya	3.308
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.538
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.615
U7	perilaku petugas	3.846
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.462
U9	penanganan pengaduan	3.846

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

AGUSTUS 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4						
2	3	4	4	3	3	4	4	3	4						
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4						
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4						
9	4	4	4	2	3	3	4	3	4						
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4						
11	3	3	4	2	3	4	4	3	4						
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4						
Nilai / Unsur	42	44	47	41	41	44	47	41	48						
NRR / Unsur	3.500	3.667	3.917	3.417	3.417	3.667	3.917	3.417	4.000						
NRR															
tertimbang															
/unsur	0.385	0.403333	0.430833	0.375833	0.375833	0.403333	0.430833	0.375833	0.44						
IKM Unit Pelayanan															

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.500
U2	kemudahan prosedur	3.667
U3	kecepatan waktu	3.917
U4	kewajaran biaya	3.417
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.417
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.667
U7	perilaku petugas	3.917
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.417
U9	penanganan pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN :

90.5

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

SEPTEMBER 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan																		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9										
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4										
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4										
6	3	4	4	4	3	4	4	3	4										
7	3	3	4	3	3	3	4	3	4										
8	3	3	4	3	3	3	3	3	4										
9	4	3	4	3	3	4	4	3	4										
10	3	3	3	3	3	3	4	2	4										
11	3	4	4	3	4	4	4	4	4										
12	3	3	4	3	3	4	4	4	4										
Nilai / Unsur	42	43	47	41	42	44	46	42	48										
NRR / Unsur	3.500	3.583	3.917	3.417	3.500	3.667	3.833	3.500	4.000										
NRR tertimbang /unsur0.3850.3941670.4308330.3758330.3850.4033330.4216670.3850.44															*)				
IKM Unit Pelayanan															3.6290.5				

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.500
U2	kemudahan prosedur	3.583
U3	kecepatan waktu	3.917
U4	kewajaran biaya	3.417
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.500
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.667
U7	perilaku petugas	3.833
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.500
U9	penanganan pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN :

90.5

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OKTOBER 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
5	4	4	4	4	4	4	4	4	1						
6	3	3	4	3	3	3	4	2	3						
7	4	3	4	4	3	4	3	2	4						
8	4	4	4	3	3	4	4	3	4						
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4						
10	3	3	3	1	3	2	4	2	3						
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4						
Nilai / Unsur	45	44	47	42	44	45	47	40	43						
NRR / Unsur	3.750	3.667	3.917	3.500	3.667	3.750	3.917	3.333	3.583						
NRR															*)
tertimbang															
/unsur	0.4125	0.403333	0.430833	0.385	0.403333	0.4125	0.430833	0.366667	0.394167						
IKM Unit Pelayanan															3.64
															91.0

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per

IKM UNIT PELAYANAN :

91.0

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.750
U2	kemudahan prosedur	3.667
U3	kecepatan waktu	3.917
U4	kewajaran biaya	3.500
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.667
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.750
U7	perilaku petugas	3.917
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.333
U9	penanganan pengaduan	3.583

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NOVEMBER 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan																		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9										
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4										
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4										
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4										
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4										
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4										
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
12	3	2	4	3	3	3	3	2	3										
Nilai / Unsur	43	43	45	44	44	44	45	43	46										
NRR / Unsur	3.583	3.583	3.750	3.667	3.667	3.667	3.750	3.583	3.833										
NRR tertimbang /unsur 0.394167 0.394167 0.4125 0.403333 0.403333 0.403333 0.4125 0.394167 0.421667															*)				
IKM Unit Pelayanan															3.64				
															91.0				

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
per unsur | = NRR per |

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.583
U2	kemudahan prosedur	3.583
U3	kecepatan waktu	3.750
U4	kewajaran biaya	3.667
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.667
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.667
U7	perilaku petugas	3.750
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.583
U9	penanganan pengaduan	3.833

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DESEMBER 2022

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4					
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
6	3	4	4	2	4	4	4	4	3					
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4					
9	4	4	3	3	3	4	4	4	4					
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	4	3	3	3	3	4	4	3	4					
12	4	3	3	3	4	3	3	3	4					
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4					
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
16	3	3	3	3	3	4	4	4	4					
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3					
18	4	3	2	3	4	4	4	4	4					
19	3	4	3	4	3	3	4	4	4					
20	3	3	3	3	3	4	4	3	4					
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
28	3	4	4	4	4	3	4	4	4					
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
38	3	3	4	3	3	3	4	3	4					
39	4	4	4	4	3	3	4	3	4					
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
41	3	3	4	3	3	3	4	3	4					
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
43	3	4	3	3	3	3	4	4	3					
44	3	3	3	3	4	3	4	3	4					
45	3	3	4	3	3	4	4	3	4					
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
47	3	4	4	3	3	4	4	2	3					

48	3	3	3	3	3	4	3	3	4					
49	3	3	3	4	3	3	4	2	3					
50	3	4	4	4	4	3	4	4	4					
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
52	3	4	4	3	3	4	4	2	4					
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
54	3	3	3	3	3	4	3	3	4					
55	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
56	3	3	3	3	3	4	3	3	4					
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
58	4	3	4	2	3	3	4	3	4					
59	3	3	4	3	3	3	4	3	4					
60	3	3	4	3	3	4	4	3	4					
61	3	3	4	3	4	4	4	2	4					
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
Nilai / Unsur	222	224	230	214	221	231	241	222	241					
NRR / Unsur	3.581	3.613	3.710	3.452	3.565	3.726	3.887	3.581	3.887					
NRR tertimbang /unsur 0.393871 0.397419 0.408065 0.379677 0.392097 0.409839 0.427581 0.393871 0.427581														*)
IKM Unit Pelayanan														3.63
														90.8

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per

IKM UNIT PELAYANAN :

90.8

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

: 81,26 - 100,00

: 62,51 - 81,25

: 43,76 - 62,50

: 25,00 - 43,75

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3.581
U2	kemudahan prosedur	3.613
U3	kecepatan waktu	3.710
U4	kewajaran biaya	3.452
U5	kesesuaian produk dengan standar layanan	3.565
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.726
U7	perilaku petugas	3.887
U8	kualitas sarana dan prasarana	3.581
U9	penanganan pengaduan	3.887