

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN MANGGARAI BARAT**



**PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOMODO
TAHUN 2021**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji - Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 telah diselesaikan. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut, yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat. Selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Rumah Sakit Umum Daerah Komodo.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Labuan Bajo, Desember 2021


BUPATI MANGGARAI BARAT, 
EDISTASIUS ENDI, SE



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
1.3.1 Maksud	5
1.3.2 Tujuan.....	5
1.4 Target dan Sasaran	5
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB II.....	7
GAMBARAN UMUM.....	7
2.1 Profil Responden.....	7
2.2 Pengertian	7
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4.1 Langkah-Langkah Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal	9
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data	9
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	10
2.5 Teknik Analisis Data.....	10
BAB III.....	11
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat	11
3.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten	21
3.3 Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat	31
BAB IV	41
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	41
4.1 Kesimpulan.....	41
4.2 Rekomendasi	41



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah 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 berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Birokrasi Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk



menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi *Mabar Bangkit Menuju Mabar Mantap* dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Manggarai Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2021.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2021 yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Rumah Sakit Umum Daerah Komodo merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksud yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten



Manggarai Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 221).

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala keseluruhan penyelenggara pelayanan yang telah di laksanakan unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik.

1.3.2 Tujuan

Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menghasilkan kualitas pelayanan dari unit penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran survei.

1.4 Target dan Sasaran

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Survei;
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
4. Pemantauan;
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;



6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut;
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat.



BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 keatas. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 dan S3. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha dan lainnya.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang- Undangan;
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan;
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
5. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.



2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.4.1 Langkah-Langkah Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen;
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan;



- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan table Morgan and Krejcie serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data;
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survey.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi;
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk lokasi dan waktu pengumpulan data adalah di lokasi unit pelayanan publik yang telah ditetapkan dan dilaksanakan pada saat jam kerja atau pada waktu pelayanan publik sedang berlangsung. Selain itu tim juga melaksanakan survey terhadap penerima pelayanan publik yang sudah menerima pelayanan publik selama beberapa waktu sebelum dilakukan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan.

2.4.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di Lingkungan Kabupaten Manggarai Barat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 3 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 7 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 15 hari kerja.

2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.



b. Pengisian Kuisisioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat.

2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Kabupaten Manggarai Barat ini digunakan analisis statistic deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban.

Adapun penskoran-nya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Kabupaten Manggarai Barat ditentukan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,00 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Unit Pelayanan Publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Tahun 2021. Gambaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dalam penjelasan dibawah ini.

3.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat

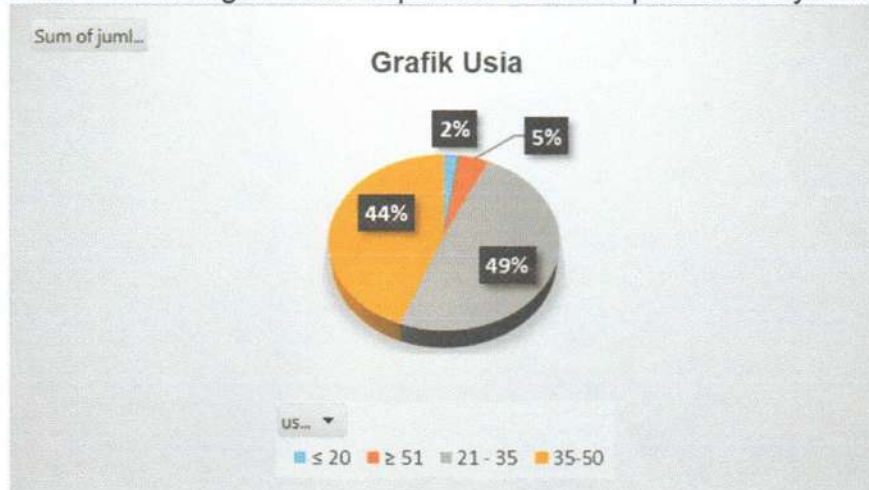
Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kuisisioner yang di isi oleh pengguna layanan adalah sebanyak 100 lembar. Data responden yang telah mengisi kuisisioner dapat dilihat dalam tabel dan visual grafis dibawah ini,

Tabel 3.1
Data Responden yang mengisi kuisisioner SKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Manggarai Barat

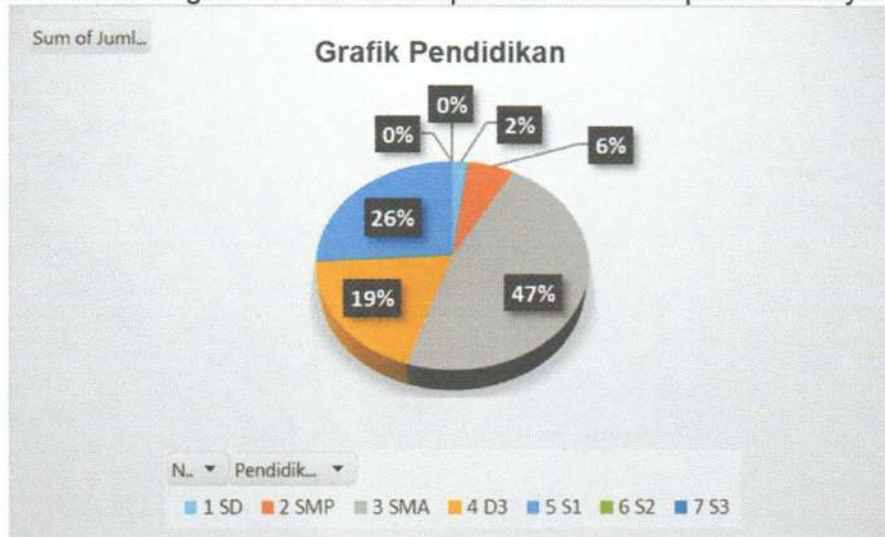
Jenis Kelamin		Usia (Tahun)				Pendidikan							Pekerjaan				
Laki-Laki	Perempuan	≤ 20	21 - 35	35-50	≥ 51	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	PNS	TNI/POLRI	Swasta	Wirausaha	Lain/Lain
60	40	3	64	27	6	2	6	47	19	26			22		43	1	34



Gambar 3.1
Grafik Perbandingan Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.2
Grafik Perbandingan Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.3
Grafik Perbandingan Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat





Berdasarkan kuisisioner survei kepuasan masyarakat yang telah di kumpulkan dari reponden yang menerima pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat tahun 2021 senilai **81,18** berada pada kategori “BAIK” (pada interval konversi 76,61–88,30). Hasil SKM dapat dilihat pada table dan grafik dibawah ini.

Tabel 3.2
Data Skor, Kategori dan Peringkat Dari Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.320	Baik	3
2	Prosedur	3.220	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.230	Baik	4
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3.200	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.390	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.170	Baik	8
8	Sarana dan Prasarana	3.190	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.800	Kurang baik	9

Gambar 3.4
Grafik Perbandingan Rata-Rata Unsur Pelayanan



Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur ruang lingkup dan selanjutnya analisis atas unsur-unsur pelayanan tersebut akan di gambarkan secara rinci sebagai berikut:



1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,320** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Persyaratan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	32	32%
2	Sesuai	3	68	68%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.5
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,220** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Prosedur” berada



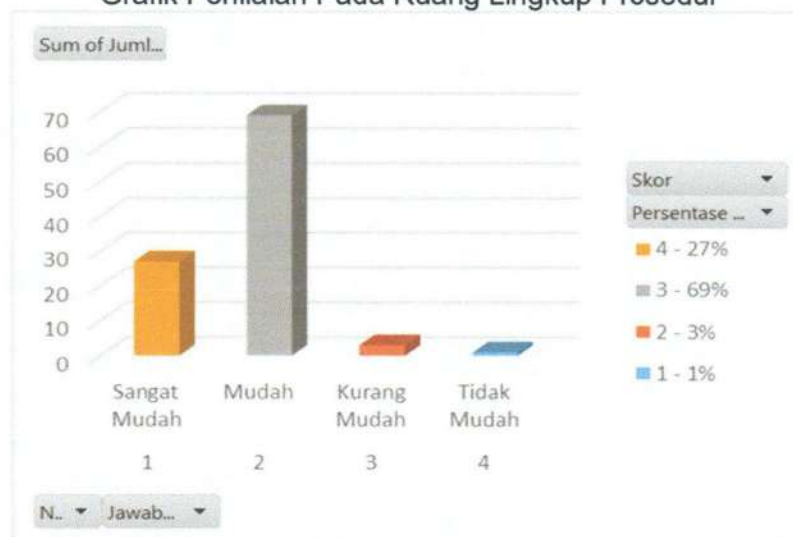
pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	27	27%
2	Mudah	3	69	69%
3	Kurang Mudah	2	3	3%
4	Tidak Mudah	1	1	1%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.6
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Prosedur



3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,230** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Waktu Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	28	28%
2	Cepat	3	67	67%
3	Kurang Cepat	2	5	5%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.7
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup "Biaya/Tarif" berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

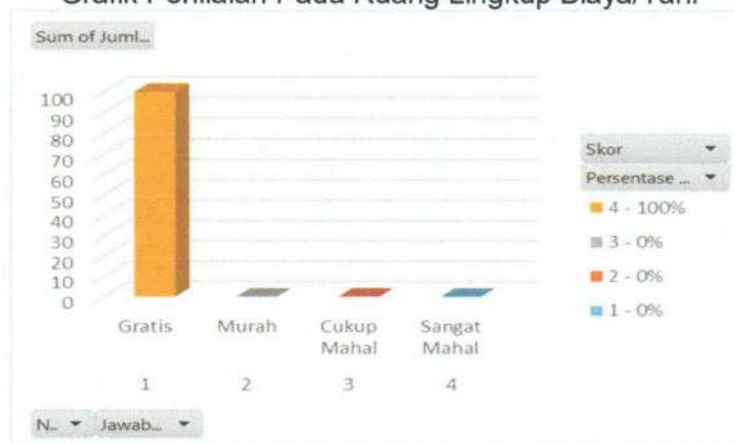
Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Gratis	4	100	100%
2	Murah	3	0	0%
3	Cukup Mahal	2	0	0%
4	Sangat Mahal	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.8
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif



5. Produk Pelayanan

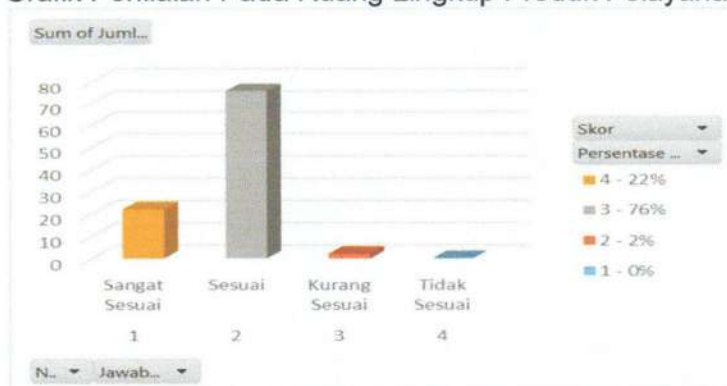
Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,200** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Produk Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.7
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	22	22%
2	Sesuai	3	76	76%
3	Kurang Sesuai	2	2	2%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.9
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Produk Pelayanan





6. Kompetensi Pelaksana

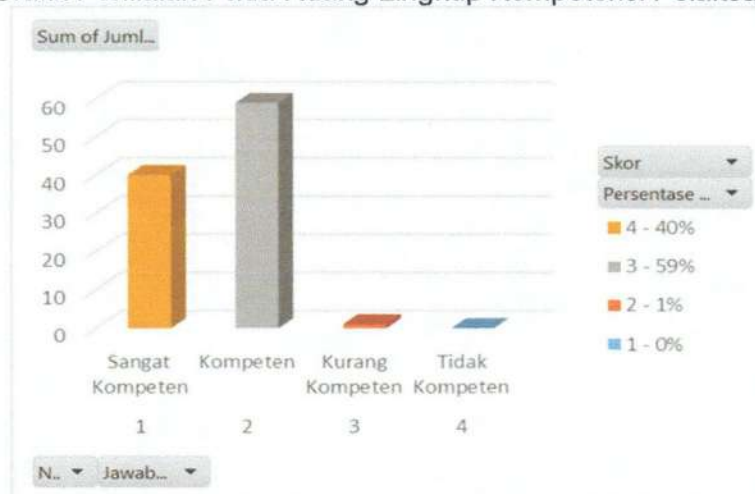
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,390** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	40	40%
2	Kompeten	3	59	59%
3	Kurang Kompeten	2	1	1%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

Gambar 3.10
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,170** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.9
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	25	25%
2	Sopan dan Ramah	3	67	67%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	8	8%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.11
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,190** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	24	24%
2	Baik	3	71	71%
3	Cukup	2	5	5%
4	Buruk	1	0	0%
Total			100	100%



Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.12
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Sarana Prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **2,800** berada pada interval skor 2,60–3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” berada pada kategori Kurang Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Dikelola Dengan Baik	4	31	31%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	31	31%
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	25	25%
4	Tidak Ada	1	13	13%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.13
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



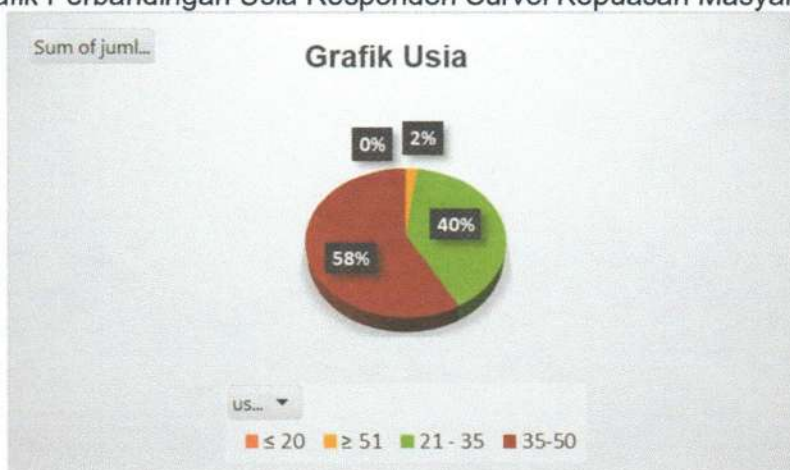
3.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kuisisioner yang di isi oleh pengguna layanan adalah sebanyak 100 lembar. Data responden yang telah mengisi kuisisioner dapat dilihat dalam tabel dan visual grafis dibawah ini,

Tabel 3.12
Data Responden yang mengisi kuisisioner SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Manggarai Barat

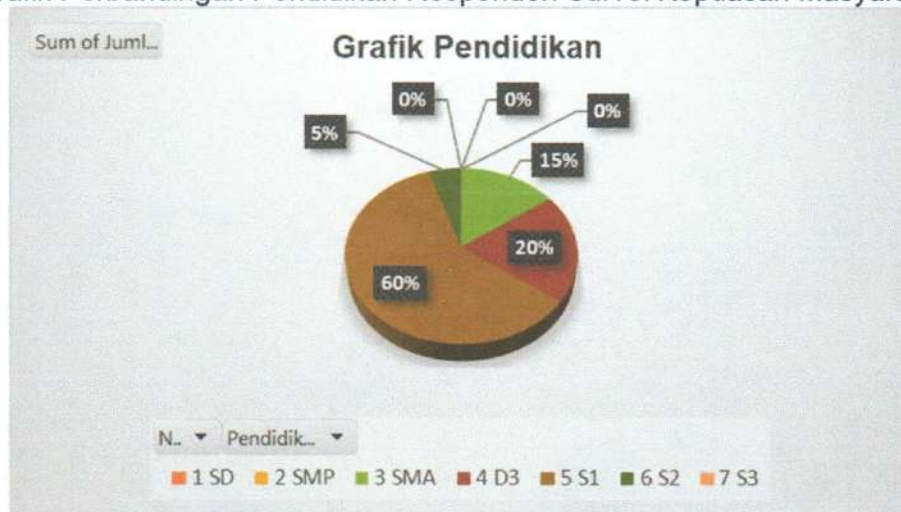
Jenis Kelamin		Usia (Tahun)				Pendidikan							Pekerjaan				
Laki-Laki	Perempuan	≤ 20	21 - 35	35-50	≥ 51	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	PNS	TNI/POLRI	Swasta	Wirausaha	Lain/Lain
62	38	0	40	58	2	0	0	15	20	60	5	0	2	2	68	13	15

Gambar 3.14
Grafik Perbandingan Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat





Gambar 3.15
Grafik Perbandingan Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.16
Grafik Perbandingan Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan kuisisioner survei kepuasan masyarakat yang telah di kumpulkan dari reponden yang menerima pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat tahun 2021 senilai **81,70** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval konversi 76,61–88,30). Hasil SKM dapat diliat pada tabel dan grafik dibawah ini.



Tabel 3.13
Data Skor, Kategori dan Peringkat Dari Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.230	Baik	5
2	Prosedur	3.110	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3.130	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.850	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3.280	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.170	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.300	Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3.100	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.540	Sangat Baik	2

Gambar 3.17
Grafik Perbandingan Rata-Rata Unsur Pelayanan



Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur ruang lingkup dan selanjutnya analisis atas unsur-unsur pelayanan tersebut akan di gambarkan secara rinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,230** berada pada interval skor 3,064–3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup "Persyaratan" berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas



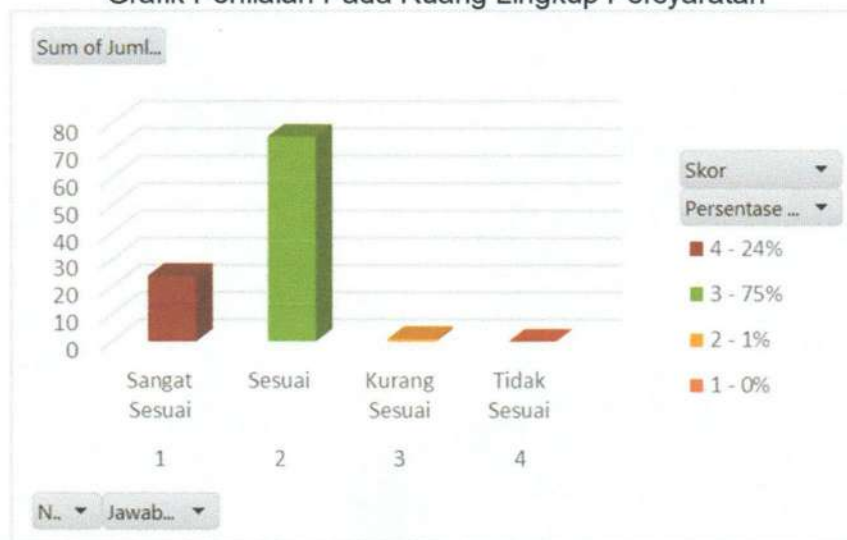
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.14
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	24	24%
2	Sesuai	3	75	75%
3	Kurang Sesuai	2	1	1%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.18
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,110** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Prosedur” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 3.15
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	19	19%
2	Mudah	3	73	73%
3	Kurang Mudah	2	8	8%
4	Tidak Mudah	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.19
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Prosedur



3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,130** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Waktu Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.16
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	27	27%
2	Cepat	3	59	59%
3	Kurang Cepat	2	14	14%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Total			100	100%



Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.20
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



4. Biaya/tarif

Biaya atau 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,850** berada pada interval skor 3,5324–4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Biaya/Tarif” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.17
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Gratis	4	90	90%
2	Murah	3	5	5%
3	Cukup Mahal	2	5	5%
4	Sangat Mahal	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.21
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif



5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,280** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Produk Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.18
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	36	36%
2	Sesuai	3	57	57%
3	Kurang Sesuai	2	6	6%
4	Tidak Sesuai	1	1	1%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.22
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Produk Pelayanan





6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,170** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.19
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	27	27%
2	Kompeten	3	63	63%
3	Kurang Kompeten	2	10	10%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

Gambar 3.23
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,300** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 3.20
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	31	31%
2	Sopan dan Ramah	3	68	68%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	1%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.24
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



8. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,100** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.21
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	26	26%
2	Baik	3	59	59%
3	Cukup	2	14	14%
4	Buruk	1	1	1%
Total			100	100%



Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.25
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,540** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.22
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Dikelola Dengan Baik	4	70	70%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	16	16%
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	12	12%
4	Tidak Ada	1	2	2%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.26
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



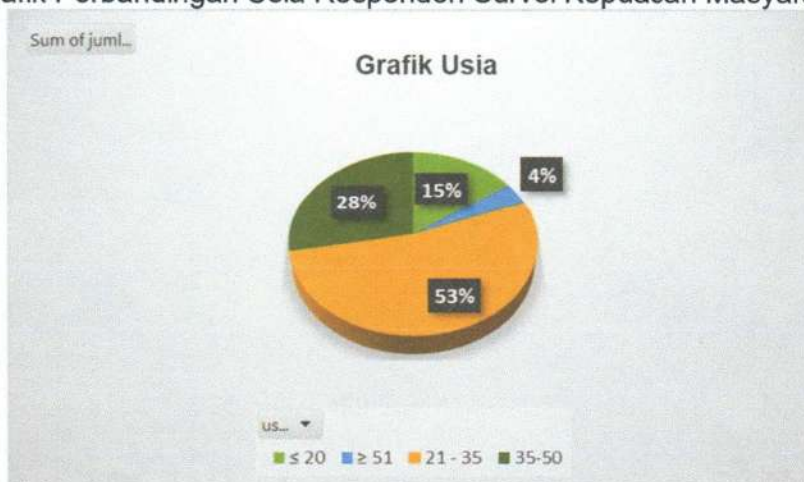
3.3 Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, Kuisiонер yang di isi oleh pengguna layanan adalah sebanyak 100 lembar. Data responden yang telah mengisi kuisiонер dapat dilihat dalam tabel dan visual grafis dibawah ini,

Tabel 3.23
Data Responden yang mengisi kuisiонер SKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat

Jenis Kelamin		Usia (Tahun)				Pendidikan							Pekerjaan				
Laki-Laki	Perempuan	≤ 20	21 - 35	35-50	≥ 51	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	PNS	TNI/POLRI	Swasta	Wirausaha	Lain/Lain
38	62	15	53	28	4	9	12	55	5	19	0	0	9	0	29	4	58

Gambar 3.27
Grafik Perbandingan Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat





Gambar 3.28
Grafik Perbandingan Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.29
Grafik Perbandingan Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



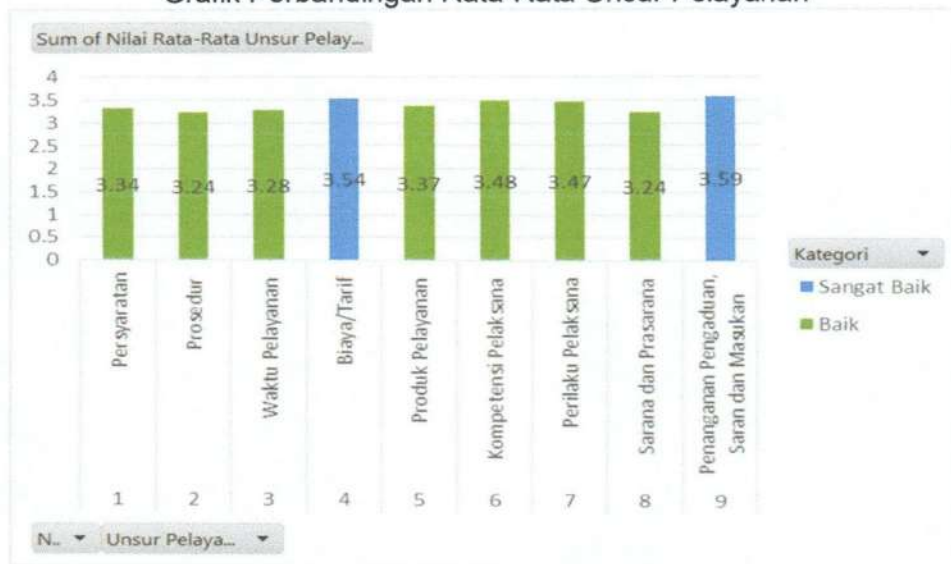
Berdasarkan kuisisioner survei kepuasan masyarakat yang telah di kumpulkan dari reponden yang menerima pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat tahun 2021 senilai **81,18** berada pada kategori “BAIK” (pada interval konversi 76,61–88,30). Hasil SKM dapat dilihat pada table dan grafik dibawah ini.

Tabel 3.24
Data Skor, Kategori dan Peringkat Dari Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.340	Baik	6
2	Prosedur	3.240	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3.280	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.540	Sangat Baik	2
5	Produk Pelayanan	3.370	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.480	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.470	Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3.240	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.590	Sangat Baik	1



Gambar 3.30
Grafik Perbandingan Rata-Rata Unsur Pelayanan



Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur ruang lingkup dan selanjutnya analisis atas unsur-unsur pelayanan tersebut akan di gambarkan secara rinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,340** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat pada ruang lingkup “Persyaratan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

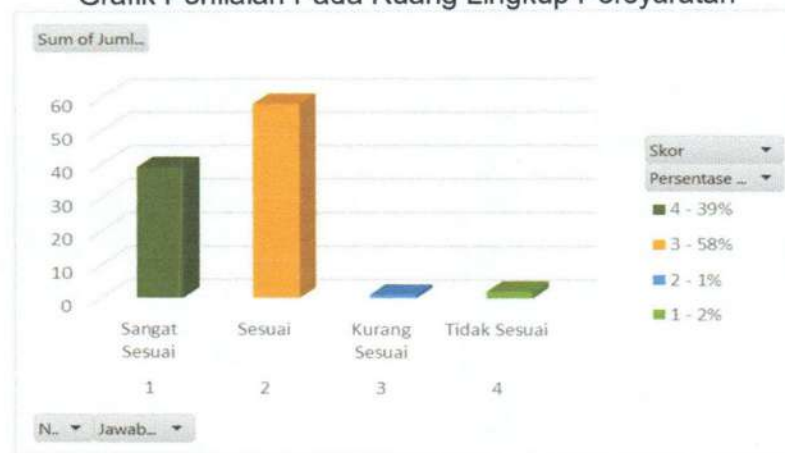
Tabel 3.25
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	39	39%
2	Sesuai	3	58	58%
3	Kurang Sesuai	2	1	1%
4	Tidak Sesuai	1	2	2%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.31
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,240** berada di interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Prosedur” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.26
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	27	27%
2	Mudah	3	69	69%
3	Kurang Mudah	2	3	3%
4	Tidak Mudah	1	1	1%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.32
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Prosedur





3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,280** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Waktu Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.27
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	36	36%
2	Cepat	3	56	56%
3	Kurang Cepat	2	8	8%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.33

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,540** berada pada interval skor 3,5324–4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Biaya/Tarif” berada pada kategori sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut



Tabel 3.28
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Gratis	4	59	59%
2	Murah	3	38	38%
3	Cukup Mahal	2	1	1%
4	Sangat Mahal	1	2	2%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.34
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif



5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,370** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Produk Pelayanan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.29
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	38	38%
2	Sesuai	3	61	61%
3	Kurang Sesuai	2	1	1%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.35
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Produk Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,480** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat terhadap ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.30
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	49	49%
2	Kompeten	3	50	50%
3	Kurang Kompeten	2	1	1%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.36
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana





7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,470** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.31
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	49	49%
2	Sopan dan Ramah	3	49	49%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	2	2%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.37
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,240** berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” berada pada kategori Baik. Adapun jawaban kuisisioner hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 3.32
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	37	37%
2	Baik	3	50	50%
3	Cukup	2	13	13%
4	Buruk	1	0	0%
Total			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.38
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Sarana Prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,590** berada pada interval skor 3,5324–4,000 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.33
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Dikelola Dengan Baik	4	77	77%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	12	12%
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	4	4%
4	Tidak Ada	1	7	7%
Total			100	100%



Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.39
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan





BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Rumah Sakit Umum Daerah Komodo Manggarai Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Total responden yang di survei untuk masing-masing unit pelayanan publik adalah sebanyak 100 responden dengan hasil survey dibawah ini:
 - 1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebesar 3,247 dan Nilai Konversi IKM sebesar 81,18 dengan Kategori BAIK dan Mutu Pelayanan B;
 - 2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebesar 3,268 dan Nilai Konversi IKM sebesar 81,70 dengan Kategori BAIK dan Mutu Pelayanan B;
 - 3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Komodo adalah sebesar 3,361 dan Nilai Konversi IKM sebesar 84,01 dengan Kategori BAIK dan Mutu Pelayanan B;
- B. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh adalah unsur Kewajaran Biaya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai sebesar 4,00 dengan kategori Sangat Baik;
- C. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai sebesar 2,80 dengan kategori Kurang Baik;

4.2 Rekomendasi

Demi mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat



berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

setiap unit pelayanan publik juga diharapkan dapat memperbaiki setiap kekurangan yang ada pada masing-masing unit pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan menjadikan hasil survey kepuasan masyarakat ini sebagai pedoman memperbaiki kekurangan pelayanan pada setiap unsur pelayanan yang tersedia.

Demikian laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dibuat sebagai laporan dan bahan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan publik di Kabupaten Manggarai Barat Kedepannya f


KABUPATEN MANGGARAI BARAT, L.
f EDISTASIOUS ENDI, SE

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 ALAMAT :
 Tlp/Fax. :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	2	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	3	2
7	4	3	3	4	4	3	3	3	1
8	3	4	3	4	3	3	3	4	1
9	4	4	2	4	3	2	3	2	2
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2
11	4	3	3	4	3	3	3	3	1
12	3	3	3	4	3	3	3	3	1
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3
14	4	3	3	4	2	3	2	3	2
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	1	2	4	3	4	3	3	3
17	4	3	3	4	4	3	4	4	2
18	3	2	4	4	3	4	3	3	4
19	3	3	2	4	3	3	2	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	2	3	4	3	3	3	3	4
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	3	3	4	2
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	4	4	4	3	4	3	3	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	4	4	3	3	3	3	1
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	3	3	3	3	1
35	3	3	3	4	3	3	3	3	2
36	3	3	3	4	3	3	3	3	1
37	3	3	4	4	3	3	2	3	2
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	2
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	1
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	4	4	3	3	3	2	3
45	3	4	4	4	3	3	3	3	3
46	3	3	4	4	3	4	4	2	3
47	3	3	4	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	3	3	3	3	2
50	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	3	4	3
52	3	2	2	4	3	3	3	2	1
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3
54	4	4	3	4	4	4	4	3	1
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	2
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	2	3	4
61	3	3	3	4	3	3	2	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	2	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
64	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
65	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
68	3	3	4	4	4	4	4	4	1	
69	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
74	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
75	4	3	3	4	3	4	4	3	2	
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
77	4	3	3	4	3	4	4	3	2	
78	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
79	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
80	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	4	3	3	4	3	4	3	4	2	
89	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
90	4	3	3	4	2	4	4	4	3	
91	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
93	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
94	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
95	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
96	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
97	4	3	4	4	3	4	4	4	2	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
100	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
ΣNilai /Unsur	332	322	323	400	320	339	317	319	280	
NRR / Unsur	3.320	3.220	3.230	4.000	3.200	3.390	3.170	3.190	2.800	
NRR tertbg/ unsur	0.365	0.354	0.355	0.440	0.352	0.373	0.349	0.351	0.308	*) 3.247
IKM Unit pelayanan									**) 81.180	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 81.18

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.320
U2	Prosedur	3.220
U3	Waktu Pelayanan	3.230
U4	Biaya/Tarif	4.000
U5	Produk Pelayanan	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.390
U7	Perilaku Pelaksana	3.170
U8	Sarana dan Prasarana	3.190
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.800

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 ALAMAT :
 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	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	4	4	3	4	3	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	3	4	4
18	4	4	2	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	4	3	4	3	4	3	4
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	2	3	2	2	3	2	3
26	3	3	2	2	1	2	3	2	3
27	3	2	3	2	2	3	3	1	3
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4
29	3	3	3	4	4	3	4	4	4
30	3	3	2	4	3	3	4	4	3
31	3	3	2	4	3	4	4	3	2
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	4	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	3
43	3	4	4	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	3	4	3	4	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	4	2
48	3	3	3	4	3	4	3	3	2
49	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	3	3	2	4	3	3	3	2	2
51	3	3	2	4	3	2	3	3	2
52	3	3	3	4	4	4	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	4	4	3	4	3	4
57	4	3	3	4	4	3	3	3	4
58	4	3	3	4	4	3	4	3	4
59	4	3	3	4	4	3	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	4	4	4
61	4	3	3	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
66	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
67	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
70	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
71	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
72	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
73	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
74	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
78	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
79	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
80	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
82	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
87	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
89	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
90	3	2	2	4	2	3	3	3	2	
91	3	3	3	4	2	2	3	2	2	
92	3	2	2	4	2	2	3	2	2	
93	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
94	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
95	2	3	3	4	3	3	3	2	2	
96	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
97	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
98	3	2	2	4	3	2	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
ΣNilai /Unsur	323	311	313	385	328	317	330	310	354	
NRR / Unsur	3.230	3.110	3.130	3.850	3.280	3.170	3.300	3.100	3.540	
NRR tertbg/ unsur	0.355	0.342	0.344	0.424	0.361	0.349	0.363	0.341	0.389	*)
										3.268
IKM Unit pelayanan										**) 81.703

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.230
U2	Prosedur	3.110
U3	Waktu Pelayanan	3.130
U4	Biaya/Tarif	3.850
U5	Produk Pelayanan	3.280
U6	Kompetensi Pelaksana	3.170
U7	Perilaku Pelaksana	3.300
U8	Sarana dan Prasarana	3.100
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.540

IKM UNIT PELAYANAN : 81.70

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

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

UNIT PELAYANAN : RSUD KOMODO
 ALAMAT :
 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	2	4	3	3	3	2	1
2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	3	2	2	4	3	3	3	3	1
10	3	4	4	4	3	4	4	2	4
11	3	4	3	3	4	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	1	3	3	4	2	2
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	3	2	2	4	3	3	3	3	1
17	3	2	3	4	3	3	3	3	4
18	3	2	2	1	3	3	2	3	2
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	3	4	3	3	3	3	4	2	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	4	4	4
23	3	3	4	3	4	4	3	4	4
24	2	2	2	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	1	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	4	3	3	4	4	2	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	2	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	2	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	2	3	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	1	1	2	4	3	3	3	3	1
51	4	4	3	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	4	3	3	4
59	4	1	3	4	3	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	3	3	3	4

NO. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
66	3	3	2	3	4	3	4	3	4	
67	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
69	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
71	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
73	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
74	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
76	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
77	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
78	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
79	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
88	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	4	3	3	4	3	3	2	2	
92	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
93	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
94	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	4	2	3	3	2	2	2	3	3	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	1	3	3	3	4	4	4	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	334	324	328	354	337	348	347	324	359	
NRR / Unsur	3.340	3.240	3.280	3.540	3.370	3.480	3.470	3.240	3.590	
NRR tertbg/ unsur	0.367	0.356	0.361	0.389	0.371	0.383	0.382	0.356	0.395	*)
3.361										
IKM Unit pelayanan										**) 84.013

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.340
U2	Prosedur	3.240
U3	Waktu Pelayanan	3.280
U4	Biaya/Tarif	3.540
U5	Produk Pelayanan	3.370
U6	Kompetensi Pelaksana	3.480
U7	Perilaku Pelaksana	3.470
U8	Sarana dan Prasarana	3.240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.590

IKM UNIT PELAYANAN : 84.01

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