

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN BANYUWANGI

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. Adapun IKM pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (tabel terlampir), jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Nilai Rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Prosedur pelayanan	3,35
2.	Persyaratan pelayanan	3,38
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,54
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,48
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,48
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,42
7.	Kecepatan pelayanan	3,21
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,12
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,18
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,22

11.	Kepastian biaya pelayanan	3,19
12.	Kepastian jadwal pelayan	3,18
13.	Kenyamanan lingkungan	3,72
14.	Kenyamanan pelayanan	3,69

- a. Nilai indeks unit pelayanan = jumlah NRR IKM tertimbang per unsur *)
= 3,37
 - b. Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar
= 3,37 x 25
= 84,23
 - c. Mutu pelayanan **A**
 - d. Kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
- Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa setiap unsur pelayanan memperoleh nilai yang baik yaitu 3,40 keatas. Beberapa unsur pelayanan yang nilainya paling rendah adalah Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, Kepastian jadwal pelayan, Kepastian biaya pelayanan dan Kecepatan pelayanan. Usaha yang telah dilaksanakan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya unsur tersebut antara lain :
- a. Peningkatan Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi melalui pengiriman Pendidikan dan Pelatihan Analis Kepegawaian;
 - b. Membuat Standart Operasional Prosedure pelayanan yang menjadi dasar pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi;
 - c. Melaksanakan pengembangan sistem yang tersinkronisasi dengan Badan Kepegawaian Negara dan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur sehingga pelayanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun dapat selesai secepatnya.



LAMPIRAN

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
SKPD : BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Banyuwangi, Juni 2017

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
SKPD : BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....

(Banyuwangi, Juni 2017)

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

**) Coret yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi oleh Petugas
Nomor Responden		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S1 3. SLTA 6. S2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	# 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tidak adil b. Kurang Adil c. Adil d. Sangat Adil	# 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	# 1 2 3 4	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang Sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	# 1 2 3 4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak Jelas b. Kurang Jelas c. Jelas d. Sangat Jelas	# 1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar	# 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak Disiplin b. Kurang Disiplin c. Disiplin d. Sangat Disiplin	# 1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	# 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggungjawab b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab d. Sangat bertanggungjawab	# 1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu sesuai	# 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	# 1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	# 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	# 1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	# 1 2 3 4

Keterangan * = Coret yang tidak perlu
= Nilai pendapat responden (diisi oleh petugas)

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

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN BANYUWANGI
ALAMAT : JL. K.H. AGUS SALIM NO. 20 A
Telpon (0333) 426211

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
2	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3
8	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
17	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
18	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
20	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
24	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
28	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
30	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
32	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
34	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
35	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
36	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
37	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
47	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
74	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
75	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
77	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
79	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
82	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
84	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
88	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
92	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
94	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
95	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
96	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
97	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
98	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
99	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
100	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
101	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
112	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
113	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
119	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
122	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
123	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
124	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
125	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
126	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
127	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3
Jmlh Nilai per unsur	436	439	460	452	453	444	417	405	414	419	415	414	484	480
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuisisioner yang Terisi	3,35	3,38	3,54	3,48	3,48	3,42	3,21	3,12	3,18	3,22	3,19	3,18	3,72	3,69
*NRR IKM tertimbang Per Unsur = NRR per Unsur x 0,071	0,24	0,24	0,25	0,25	0,25	0,24	0,23	0,22	0,23	0,23	0,23	0,23	0,26	0,26
** IKM Unit Pelayanan	5,95	5,99	6,28	6,17	6,19	6,06	5,69	5,53	5,65	5,72	5,67	5,65	6,61	6,55

Keterangan :

- ❖ U1 s.d U14 : Unsur Pelayanan
- ❖ NRR : Nilai rata-rata
- ❖ IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- ❖ *) : Jml NRR IKM tertimbang
- ❖ **) : IKM unit pelayanan x 25

Banyuwangi, Juni 2017

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

Drs. SIH WAHYUDI, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19621017 198903 1 004

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAN DIKLAT
KABUPATEN BANYUWANGI**

