

# Laporan IKM

( Indeks Kepuasan Masyarakat)



**Semester 2**  
**Tahun 2018**



**Dinas Perdagangan**  
**Kabupaten Bantul**

Komplek Perkantoran Terpadu Pemda II Bantul  
Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul, Yogyakarta  
Telp/Fax : 0274-367338, 0274-367504.

Web : [www.perdagangan.bantulkab.go.id](http://www.perdagangan.bantulkab.go.id), Email : [dinas.perdagangan@bantulkab.go.id](mailto:dinas.perdagangan@bantulkab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 2 Tahun 2018 pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan IKM pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada Semester 2 Tahun 2018. Kami ucapkan kepada banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey IKM Semester 2 Tahun 2018 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Bantul pada umumnya.

Bantul, Desember 2018  
Kepala Dinas,

**Ir. Subiyanta Hadi, MM**  
Pembina Tk I, IV/b  
NIP. 195904011985031013

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang .....	1
Dasar Hukum .....	2
Maksud Dan Tujuan .....	3
Ruang Lingkup .....	3
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN .....	4
Penyiapan Bahan .....	4
Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	5
Pengolahan Data .....	5
Pelaporan .....	5
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	7
Karakteristik Responden .....	7
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	10
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH .....	13
Analisa Masalah .....	13
Pemecahan Masalah .....	13
BAB IV. PENUTUP .....	15
Kesimpulan .....	15
Saran .....	15
LAMPIRAN .....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun IKM .....	4
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	7
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	10
Tabel 6. Nilai rata-rata unsur pelayanan.....	11
Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	8
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	9
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner IKM.....	17
Lampiran 2. SK Tim Penyusunan IKM Tahun 2018.....	18
Lampiran 3. Karakteristik Data Responden .....	21
Lampiran 4. Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	22

# BAB I. PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Dinas Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Perdagangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back/* umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

## Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Bantul No. 65 Tahun 2011 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

## Maksud Dan Tujuan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan



pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

## Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester 2 Tahun 2018 ini difokuskan pada di Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

## BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN

### Pembentukan Tim Penyusunan IKM

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun IKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

**Tabel 1. Susunan Tim Penyusun IKM**

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Ir. Subiyanta Hadi, MM	Ketua	Kepala Dinas
2.	Reni Mariastuti, SH, MH	Sekretaris	Sekretaris
3.	Dra. Kun Ernawati M, Si.	Anggota	Kasubag PKA
4.	Novriyeni, S.Pt, M.Ec.Dev	Anggota	Staf
5.	Wuri Puspitasari	Anggota	Staf
6.	Badarudin	Anggota	Staf

### Penyiapan Bahan

#### a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

#### b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

## Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 150 responden.

### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli – Desember 2018.

## Pengolahan Data

### a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,071 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

### b. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Excel

## Pelaporan

### a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah

## BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 150 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

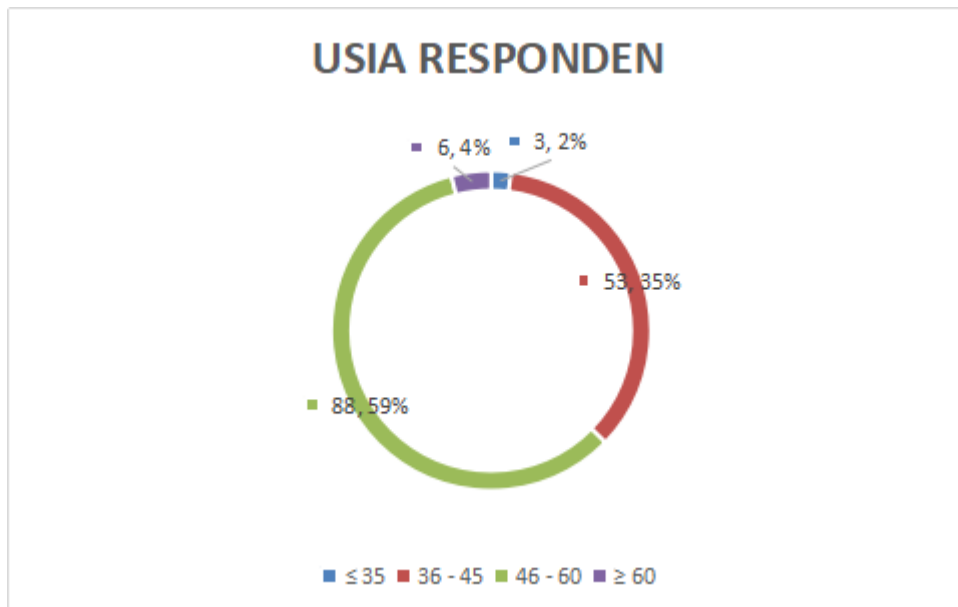
#### *Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 150 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	≤ 35 tahun	3	1.82%
2	36 – 45 tahun	53	32.12%
3	46 – 60 tahun	88	53.33%
4	≥ 60	6	3.64%
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul secara merata berada pada kelompok umur 36 - 45 tahun dan 46 - 60 tahun, meski paling dominan berada pada kelompok umur 46 – 60 tahun (53.33%). Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

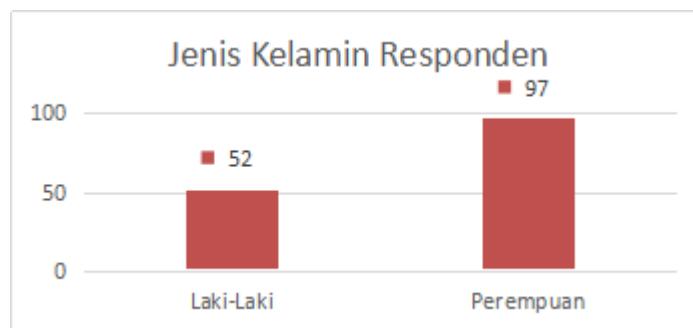
***Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin***

Kajian variabel jenis kelamin pada 150 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Laki-laki	52	31.52%
2	Perempuan	97	58.79%
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Responden perempuan dominan (58.79%) sebagai pengguna jasa pada Dinas Perdagangan. Hal ini karena memang kebanyakan para pedagang dominan perempuan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



**Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

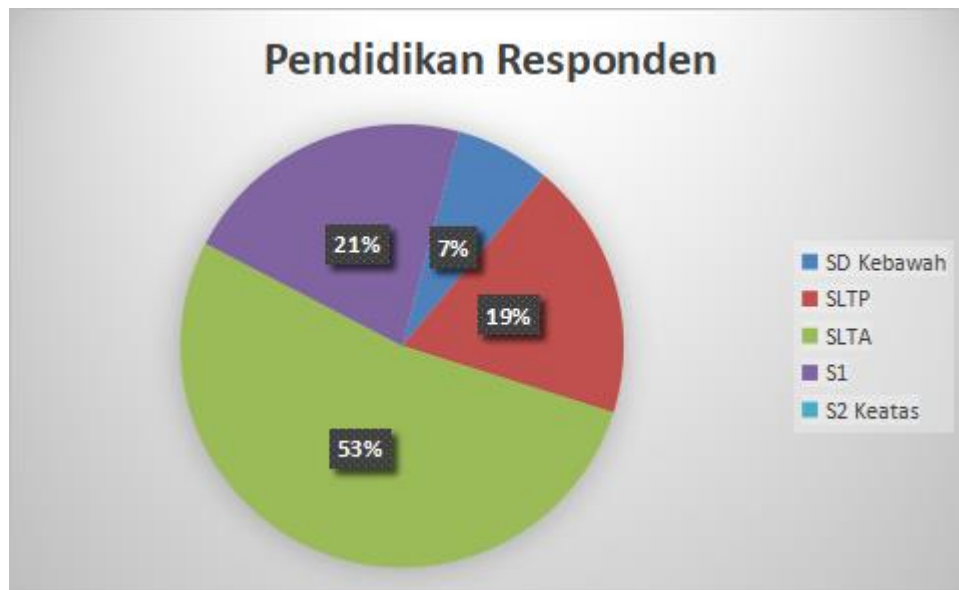
### ***Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan***

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perdagangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	SD ke bawah	26	15.76%
2	SLTP	29	17.58%
3	SLTA	82	49.70%
4	S1	13	7.88%
5	S2 ke atas	0	0.00%
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (49.70%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTP (17.58%), SD (15.76%), dan S1 (7.88%) sedangkan tidak ada responden pada kelompok pendidikan S2 ke atas. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Dinas Perdagangan memiliki pendidikan yang setara dengan SLTA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.



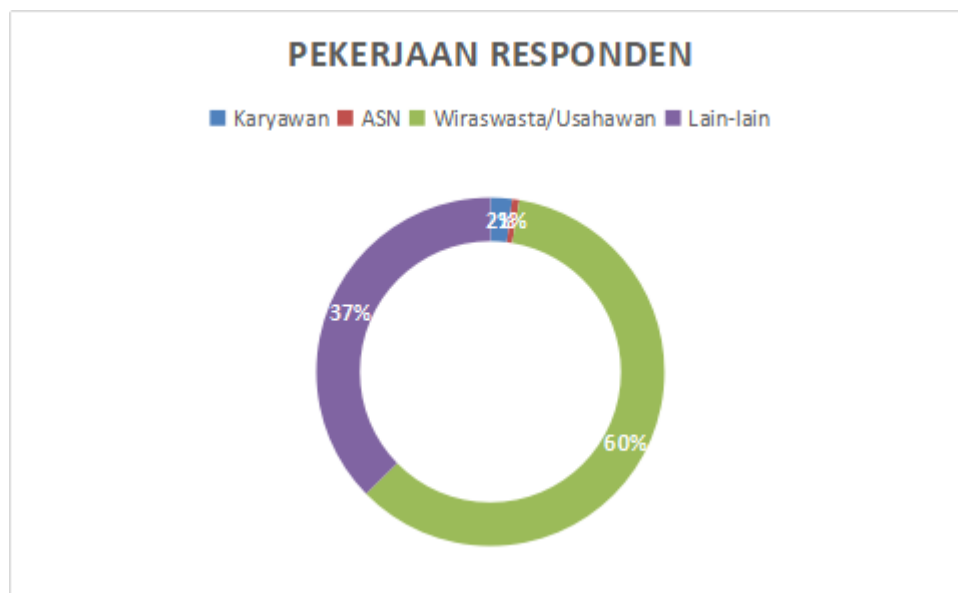
**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

### ***Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama***

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perdagangan. Pendidikan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Karyawan	3	1.82%
2	ASN	1	0.61%
3	Wiraswasta/Usahawan	90	54.55%
4	Lain-lain	56	33.94%
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>



**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### **Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul diperoleh dari survey terhadap 150 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2018.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 14 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 150 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6



**Tabel 6. Nilai rata-rata unsur pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,167
U2	Persyaratan pelayanan	3,393
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,235
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,420
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,433
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,280
U7	Kecepatan pelayanan	3,280
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	<b>3,067</b>
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	<b>3,447</b>
U10	informarsi ketentuan biaya/atau tanpa biaya	3,173
U11	informarsi ketentuan biaya/atau tanpa biaya	3,423
U12	ketepatan pelaksanaan	3,360
U13	kenyamanan	3,167
U14	keamanan	3,187

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- \*) : Nilai Tertinggi
- \*\*) : Nilai Terendah

Dari Tabel 6 di atas, terlihat bahwa 14 unsur pelayanan memperoleh nilai persepsi di atas 3 dengan nilai tertinggi pada unsur Kesopanan dan keramahan petugas. Kelima unsur dengan nilai tertinggi adalah :

- a. Kesopanan dan keramahan petugas
- b. Tanggung jawab petugas pelayanan
- c. informarsi ketentuan biaya/atau tanpa biaya
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Kejelasan petugas pelayanan

Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari sisi petugas atau karyawan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul sudah memiliki kesopanan dan keramahan pelayanan yang bagus meski harus tetap dipertahankan.

Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul untuk keadilan dalam pelayanan masih perlu dievaluasi dan diperbaiki.

## Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 150 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Perdagangan

Semester 2 Tahun 2018 adalah **81.71** Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 5.

**Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 81,61, dengan melihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul adalah “**SANGAT BAIK**”.

## **BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

### **Analisa Masalah**

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah tidak terdistribusi secara merata kuesioner pada tiap responden. Pada semester 2 2018 ini responden IKM Dinas Perdagangan banyak didistribusikan ke para pedagang pasar, sedangkan pada responden lain distribusinya terbatas.
2. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

3. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
- petugas survey belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.

### **Pemecahan Masalah**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan maupun biaya yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat
2. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pelayanan dan memastikan bahwa petugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan kepelayanan Publik. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

## BAB IV. PENUTUP

### Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 6 (enam) bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2018 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Perdagangan setelah dikonversikan (81.71) berada pada interval 81,26 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **baik**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

### Saran

Pemerintah Kabupaten Bantul diharapkan membentuk Tim Survey IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

# LAMPIRAN



**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**

**SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : .....  
 UNIT : .....  
 PELAYANAN : .....  
 ALAMAT : .....

**PERHATIAN**

1. Tujuan Survei 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 Survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

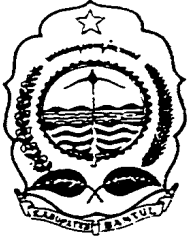
**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )  
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban  
masyarakat/responden)**

Nomor Responden	.....(di isi oleh petugas )
Umur	.....Th
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. S1 5. S2
Pekerjaan	1. Karyawan 2. ASN 3. Wirausaha 4. Lain-lain

(*Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )		
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak mudah	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Sangat jelas b. Jelas c. Kurang jelas d. Tidak jelas	4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Sangat disiplin b. Disiplin c. Kurang disiplin d. Tidak disiplin	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Sangat bertanggung jawab b. Bertanggung jawab c. Kurang bertanggung jawab d. Tidak bertanggungjawab	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Sangat adil b. Adil c. Kurang adil d. Tidak adil	P*) 4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan ramah d. Tidak sopan dan ramah	4 3 2 1
10.	Apakah saudara tahu tentang ketentuan biaya atau tanpa biaya untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tahu b. Kurang tahu c. Tidak tahu d. Sama sekali tidak tahu	4 3 2 1
11.	Apakah saudara mengetahui informasi tentang ketentuan biaya atau tanpa biaya untuk mendapatkan pelayanan di unit ini a. Tahu b. Kurang tahu c. Tidak tahu d. Sama sekali tidak tahu	4 3 2 1
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tepat b. Banyak tepatnya c. Kadang-kadang tepatnya d. Selalu tidak tepat	4 3 2 1
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Sangat nyaman b. Nyaman c. Kurang nyaman d. Tidak nyaman	4 3 2 1
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini a. Sangat aman b. Aman c. Kurang aman d. Tidak aman	4 3 2 1



# **PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**

## **DINAS PERDAGANGAN**

Komplek Pemda II Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bantul  
Jalan Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Bantul, DI. Yogyakarta 55714  
Telp. 0274.367338; Fax. 0274.367504; Email: dinas.perdagangan@bantulkab.go.id

---

### **SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL**

**Nomor:**

#### **T E N T A N G**

#### **TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL TAHUN ANGGARAN 2018**

**KEPALA DINAS PERDAGANGAN  
KABUPATEN BANTUL**

- Menimbang :**
- a. bahwa agar kualitas pelayanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dapat diukur, perlu dilaksanakan Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
  - b. bahwa untuk kelancaran Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2017 dipandang perlu membentuk dan menetapkan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
  - c. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu, cakap serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, dipandang perlu ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul.
- Mengingat :**
- 1. Undang-undang Nomor 15 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta
  - 2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
  - 3. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
  - 4. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004, tentang Perikanan
  - 5. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah



6. Undang-undang Nomor : 6 Tahun 2008, tentang Pedoman evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah
7. Undang-undang Nomor : 25 th. 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 39 Tahun 2006 Tentang Tata cara pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah
13. Peraturan Bupati Bantul Nomor. 65 tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

Pertama : Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul TA. 2018, dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Ir. Subiyanta Hadi, MM	Ketua	Kepala Dinas
2.	Reni Mariastuti, SH, MH	Sekretaris	Sekretaris
3.	Dra. Kun Ernawati M, Si.	Anggota	Kasubag PKA
4.	Novriyeni, S.Pt, M.Ec.Dev	Anggota	Staf
5.	Wuri Puspitasari	Anggota	Staf
6.	Badarudin	Anggota	Staf

Kedua : Tugas dan Tanggung jawab Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada DPA SKPD Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul TA. 2018.

Keempat : Keputusan ini dinyatakan berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai

dengan selesainya Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Terpadu Program/Kegiatan Perdagangan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : Januari 2018

Kepala Dinas,

**Ir. Subiyanta Hadi, MM**

Pembina Tk I, IV/b

NIP. 195904011985031013

**Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth. :**

1. Kepala Inspektorat Wilayah Kabupaten Bantul
2. Kepala DPPKAD Kabupaten Bantul.
3. Yang bersangkutan, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.
4. Peringgal.

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PERDAGANGAN

ALAMAT : Komplek Perkantoran Terpadu II Pemda Bantul, Manding, Tiringgo, Bantul.

Tlp/Fax. : 0274-367338, 0274-367504

NO. RESP	NILAI 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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3
13	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
14	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
15	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
33	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
36	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
38	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
44	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3
47	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
49	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
50	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
51	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
52	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
53	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
54	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
55	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
56	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
57	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
58	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3
59	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
60	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
61	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
62	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
63	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3



tertbg/ unsur	0,225	0,241	0,230	0,243	0,244	0,233	0,233	0,218	0,245	0,225	0,243	0,239	0,225	0,226	3,268
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 81,705

**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 0,071

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 81,71**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,167
U2	Persyaratan pelayanan	3,393
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,235
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,420
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,433
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,280
U7	Kecepatan pelayanan	3,280
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,067
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,447
U10	Ketentuan Biaya	3,173
U11	Ketentuan Biaya	3,423
U12	Ketepatan Jadwal Kegiatan	3,360
U13	Kenyamanan lingkungan	3,167
U14	Keamanan pelayanan	3,187

**KETERANGAN:**

Nilai Terendah dari Survei IKM terletak pada Nomor U10 atau Ketepatan Jadwal Kegiatan dengan skor sebesar 3,013

Lampiran 4. Karakteristik Responden pada survey IKM

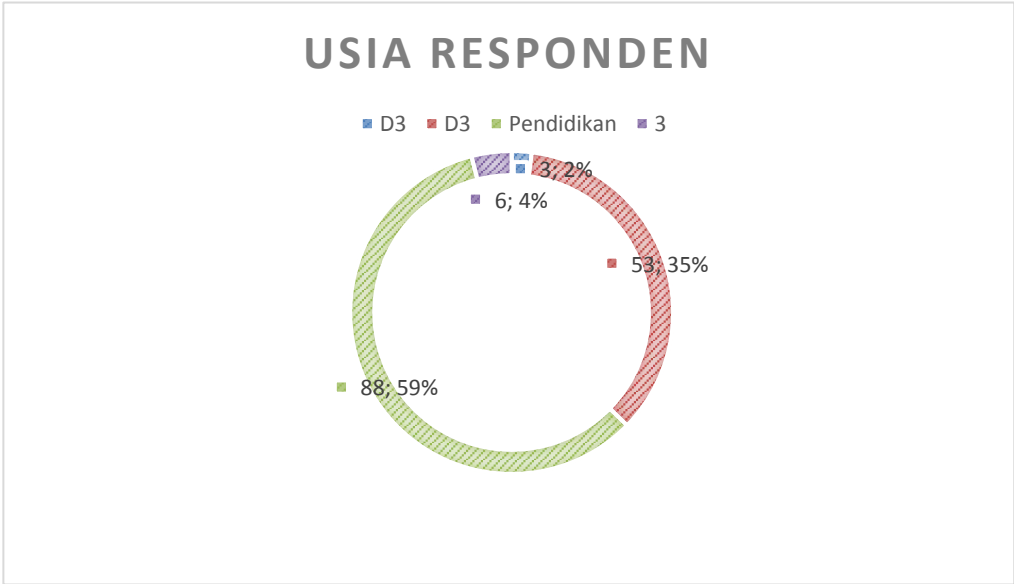
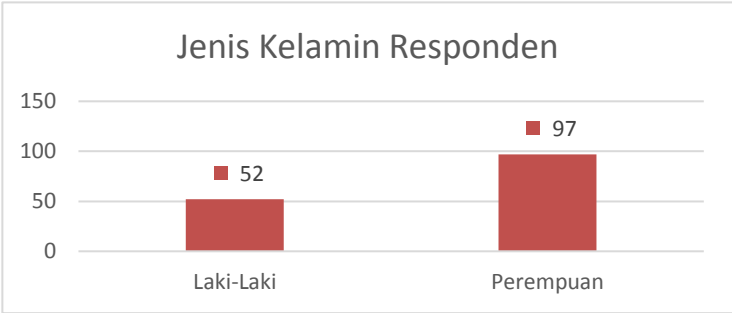
NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	40	1	3	3
2	53	2	3	4
3	45	2	1	3
4	52	2	3	3
5	47	2	3	3
6	48	2	3	3
7	47	2	3	3
8	50	2	1	3
9	48	2	3	4
10	39	2	4	3
11	40	4	1	1
12	52	2	3	3
13	49	1	3	3
14	53	1	3	3
15	61	2	2	4
16	38	2	3	3
17	54	2	3	3
18	55	2	2	3
19	55	2	3	3
20	48	2	3	4
21	45	2	2	3
22	48	2	1	3
23	55	2	3	3
24	44	2	3	3
25	45	1	2	3
26	55	2	1	3
27	39	2	3	3
28	35	2	3	3
29	38	1	4	3
30	41	2	3	3
31	48	2	3	3
32	44	1	3	3
33	54	2	3	2
34	32	2	3	4
35	48	2	3	3
36	62	2	1	3
37	53	2	3	3
38	62	2	3	3
39	43	2	3	3
40	54	2	1	3
41	49	1	1	4
42	48	2	3	4
43	50	2	3	3
44	39	2	3	3
45	42	2	2	3
46	50	2	3	3
47	38	2	3	4
48	40	2	3	4
49	45	2	4	4
50	60	2	1	3

NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
51	60	1	1	3
52	55	1	3	3
53	45	2	3	3
54	62	2	1	3
55	60	2	3	3
56	45	2	2	3
57	37	2	2	3
58	55	1	3	3
59	47	1	3	4
60	48	1	2	3
61	42	2	4	3
62	43	2	3	3
63	54	1	3	3
64	60	2	3	3
65	65	1	4	3
66	45	1	3	3
67	43	1	3	3
68	38	1	4	3
69	40	1	3	3
70	47	2	4	3
71	59	1	3	3
72	50	1	3	3
73	55	1	3	3
74	56	1	4	3
75	47	1	3	3
76	56	2	1	3
77	48	2	1	3
78	62	2	3	3
79	58	2	3	3
80	46	1	3	3
81	52	2	3	3
82	42	1	4	3
83	55	1	2	4
84	60	1	2	3
85	56	1	2	4
86	48	1	3	3
87	47	1	2	3
88	48	2	2	4
89	45	1	4	3
90	52	2	2	4
91	41	2	2	4
92	52	1	3	4
93	48	1	3	3
94	47	2	3	3
95	43	1	2	3
96	50	1	1	4
97	44	2	2	4
98	40	1	3	3
99	47	1	2	4
100	52	2	2	4

NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
101	41	1	3	4
102	38	2	3	4
103	50	1	4	3
104	49	2	3	4
105	47	1	4	4
106	44	1	3	4
107	42	2	3	4
108	52	1	1	4
109	47	2	2	4
110	40	2	3	4
111	38	2	3	4
112	45	2	3	3
113	53	2	3	3
114	51	1	3	4
115	37	2	3	4
116	41	2	3	4
117	39	2	3	3
118	46	1	1	4
119	35	2	3	3
120	40	2	3	4
121	46	2	2	4
122	43	2	3	4
123	45	2	3	4
124	45	2	3	4
125	42	2	2	4
126	51	1	3	1
127	49	2	2	4
128	43	2	2	4
129	49	1	4	3
130	46	2	3	4
131	45	2	3	4
132	42	1	3	3
133	38	2	3	3
134	50	1	2	3
135	49	2	3	3
136	49	2	1	4
137	52	2	1	4
138	50	1	2	3
139	49	2	3	3
140	49	2	1	4



NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
141	52	2	1	4
142	49	2	2	4
143	51	1	1	4
144	50	2	1	1
145	47	2	1	4
146	50	1	2	3
147	55	1	1	4
148	51	2	1	4
149	52	2	2	4
150	45	2	1	4



NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

**Mutu Pelayanan :**

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

KARAKTERISTIK RESPONDEN		
Umur	≤ 35	3
	36 - 45	53
	46 - 60	88
	≥ 60	6
Jenis Kelamin	Laki-Laki	52
	Perempuan	97
Pendidikan	SD Kebawah	26
	SLTP	29
	SLTA	82
	S1	13
	S2	0
Pekerjaan Utama	Karyawan	3
	ASN	1
	Wiraswasta/Usahawan	90
	Lain-lain	56

1,82%	1,82	2,884848	2,885
32,12%	32,12	3,006061	3,006
53,33%	53,33	3,084848	3,085
3,64%	3,64	2,969697	2,97
31,52%	31,52	3,121212	3,121
58,79%	58,79	3,163636	3,164
17,58%	17,58	2,915152	2,915
17,58%	17,58	3,060606	3,061
49,70%	49,7	3,181818	3,182
7,88%	7,88	2,818182	2,818
0,00%	0	3,048485	3,048
1,82%	1,82	2,981818	2,982
0,61%	0,61	3,157576	3,158
54,55%	54,55		
33,94%	33,94		

165

3,280

SD Kebawah	10
SLTP	27
SLTA	76
D1-D2-D3-D4	6
S1	31
S2 Keatas	0

NO. RESP	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan

