

**LAPORAN  
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
SEMESTER I TAHUN 2021**



Oleh :

**TIM PELAYANAN PUBLIK  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDRAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI BESAR VETERINER DENPASAR  
2021  
KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021 dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Secara berkelanjutan Balai Besar Veteriner Denpasar selaku penyelenggara Pelayanan Publik telah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran kepuasan masyarakat ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini kami juga mengharapkan memberikan masukan dan kritikan yang bersifat membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki pelayanan dan kinerja Balai Besar Veteriner Denpasar.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam Pelaksanaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja Pelayanan Publik BB-VET Denpasar Semester I Tahun 2021 semoga dalam pelaksanaannya memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan

Denpasar, Juni 2021

Kepala Balai,



Drh. I Wayan Masa Tenaya, M.Phil, Ph.D  
NIP. 196205041989031001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara (*welfare state*). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian Peraturan Menteri Pertanian dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Dalam Peraturan Menteri Pertanian disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Survei Kepuasan Masyarakat atau yang disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara konfrehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Balai Besar Veteriner Denpasar. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan dengan berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan

Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian diganti dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor :19/PERMENTAN/OT/080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)

## **1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Balai Besar Veteriner Denpasar, sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar;
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Balai Besar Veteriner Denpasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4. SASARAN**

Adapun sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Denpasar.

#### **1.5 RUANG LINGKUP**

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan di Balai Besar Veteriner Denpasar, sebanyak 68 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Veteriner Denpasar kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

## **BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **2.1. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, 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, hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Sarana dan Prasarana, sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung);

9. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

## **2.2. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat sesuai/puas sampai dengan tidak sesuai/tidakpuas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak sesuai diberi nilai persepsi 1;
- Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2;
- Sesuai diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

## **2.3. Jumlah Responden**

Jumlah responden yang mengisi kuesioner SKM sebanyak 68 responden dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Besar Veteriner Denpasar.

## **2.4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Data diambil dari pelanggan (instansi/warga masyarakat) yang mendapatkan pelayanan langsung Balai Besar Veteriner Denpasar.

Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 6 bulan kerja dari Januari-Juni Tahun 2021.

## **2.5. Metode Pengolahan Data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang=  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{N} = 1 = N$

Jumlah unsur X

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

**IKM Unit Pelayanan X 25**

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| 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 sesuai              |
| 2              | 2,60 – 3,064       | 65,00 – 76,60                 | C                 | Kurang sesuai             |
| 3              | 3,0644 – 3,532     | 76,61 – 88,30                 | B                 | Sesuai                    |
| 4              | 3,5324 – 4,00      | 88,31 – 100,00                | A                 | Sangat sesuai             |

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, meliputi:

1. Pengolahan dengan komputer  
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
  - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (U IX);
  - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:



### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

### 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan sembilan unsur

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### BAB III

#### 3.1. Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang dinilai oleh pengguna layanan sebanyak 9 unsur dan hasil penilaian masing-masing unsur seperti tertera pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar pada Semester I Tahun 2021**

| NO | Unsur SKM                                    | Nilai per Unsur SKM | NRR Per unsur | Nilai Indeks |
|----|--|---------------------|---------------|--------------|
| 1  | Persyaratan (U1)                             | 270                 | 4             | 0.4          |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)         | 270                 | 4             | 0.4          |
| 3  | Waktu Penyelesaian (U3)                      | 270                 | 4             | 0.4          |
| 4  | Biaya/Tarif (U4)                             | 204                 | 3             | 0.3          |
| 5  | Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)      | 270                 | 4             | 0.4          |
| 6  | Kompetensi pelaksana (U6)                    | 270                 | 4             | 0.4          |
| 7  | Perilaku pelaksana (U7)                      | 270                 | 4             | 0.4          |
| 8  | Sarana dan Prasarana (U8)                    | 270                 | 4             | 0.4          |
| 9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) | 270                 | 4             | 0.4          |
|    | <b>JUMLAH</b>                                | <b>2364</b>         | <b>34.6</b>   | <b>3.85</b>  |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) = 34.6 \text{ (Nilai Indeks) (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = Y$$

$$34.6 \times 25 = 96.25$$

- b) Mutu pelayanan, kinerja Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar ditampilkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan di Balai Besar Veteriner Denpasar pada Semester I Tahun 2021**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit         |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|----------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak Sesuai         |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang Sesuai        |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Sesuai               |
| <b>4</b>       | <b>3,26 – 4,00</b> | <b>81,26 – 100,00</b>       | <b>A</b>       | <b>Sangat Sesuai</b> |

### 3.1.1. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan. Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar mempunyai nilai terendah adalah unsur ke -4 (U4) tentang Biaya/Tarif pengguna layanan dengan nilai rata-rata per unsur 3 sedangkan unsur lain mempunyai nilai yang sama dengan nilai rata-rata per unsur 4..

### 3.1.2. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini memerlukan waktu selama 6(enam) bulan yaitu dari Bulan Januari-Juni tahun 2021 dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 60(enam puluh) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6(enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6(enam) hari kerja

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= 34,6 \times 25 \\ &= 96,25 \end{aligned}$$

*Keterangan:*

- U1 s/d U9: Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- $\text{NRR} \times 1/9$  : Nilai rata-rata kali bobot rata-rata tertimbang
- Nilai Indeks : Nilai Persepsi

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 68 (enam puluh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Nilai Indeks IKM Pelayanan Publik di Balai Besar Veteriner Denpasar adalah **3,84** setelah dikonversi nilai IKM adalah **96,25** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar adalah "**Sangat Baik**".

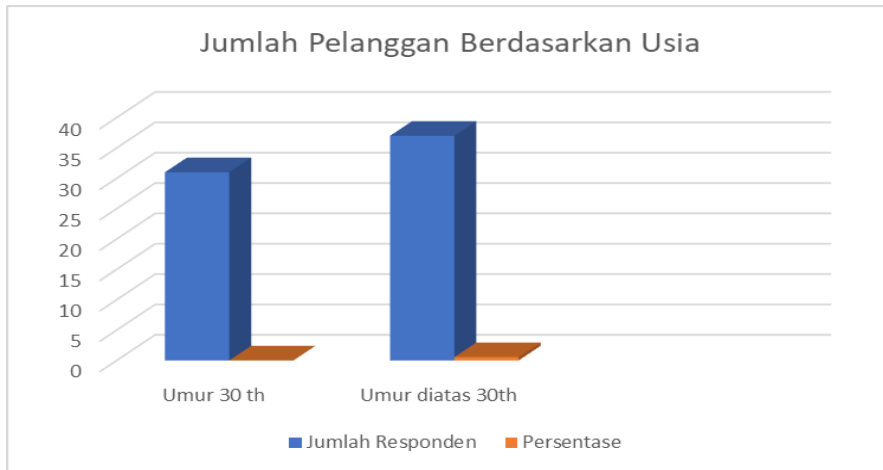
### **3.2. DATA RESPONDEN**

Data responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisioner dari Bulan Januari-Juni 2021 berjumlah 68 orang dengan rincian sebagai berikut.

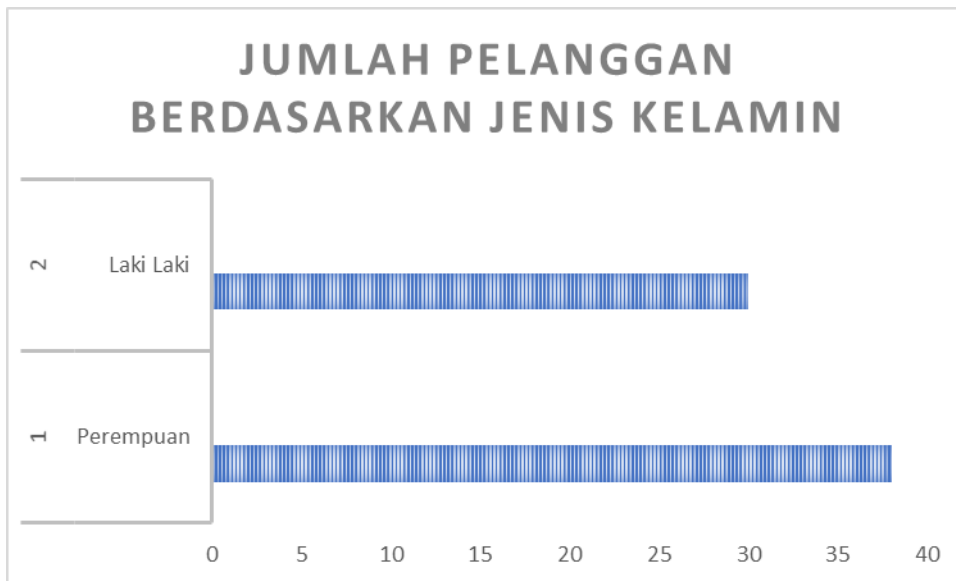
Data responden berdasarkan pendidikan responden setingkat SLTA 8 orang, diploma sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 48 orang dan S2 sebanyak 11 orang. Data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari 68 responden sebanyak 30 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 38 orang perempuan.

Terjadinya penurunan pada unsur ke -4 (U4) tentang biaya atau tarif, hal ini dikarenakan kita terikat oleh pnbp, sehingga setiap pengujian pasti akan dikenakan biaya. Hal ini sudah tercantum dalam PP No 35 tahun 2016 tanggal 11 Agustus 2016. Dimana didalamnya telah tercantum besaran biaya untuk setiap pengujian yang dilakukan di Balai Besar veteriner Denpasar.

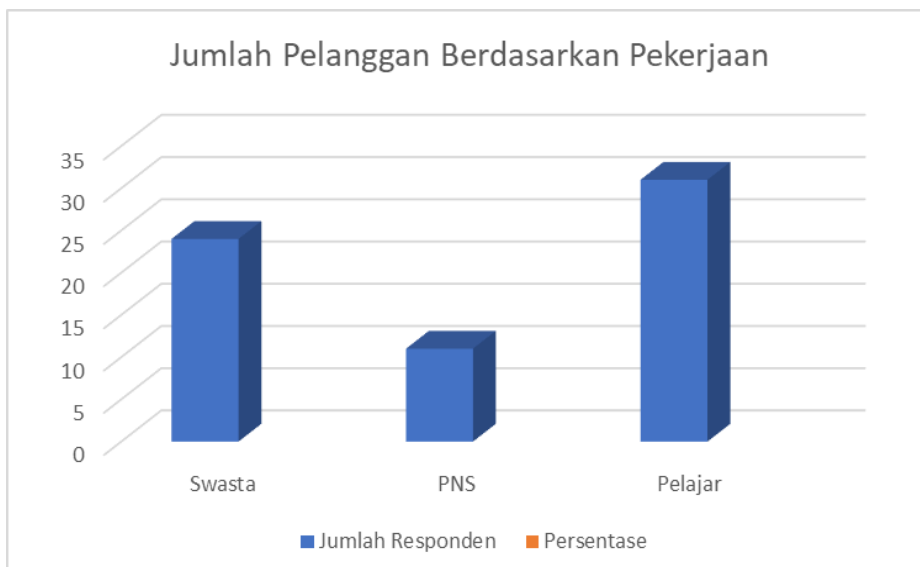
Grafik 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Unit Pelayanan Publik Balai Besar Veteriner Denpasar Semester I Tahun 2021



Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin



Grafik 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



## **BAB IV**

### **ANALISA DATA**

Berdasarkan hasil analisis data kuisioner yang diisi oleh 68 orang responden pengguna jasa pelayanan publik Balai Besar Veteriner Denpasar. Data responden berdasarkan umur berkisar 18-30 tahun kelompok umur yang menggunakan jasa pelayanan yaitu 31 orang (45,5%) sedangkan yang terendah adalah kelompok umur 31-60 tahun sebanyak 38 orang (54,5%). Data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin laki-laki yang menggunakan jasa pelayanan di BBV Denpasar yaitu 44,1 % dan 55,9% perempuan. Data responden berdasarkan pendidikan setingkat SLTA 8 orang (11,7%), diploma sebanyak 1 orang (1,4%) , S1 sebanyak 48 orang (70.5%) dan S2 sebanyak 11 orang (16.1%). Data responden dari jenis pekerjaan proporsi tertinggi adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 31(45,5%) orang diikuti oleh pegawai swasta 24 (35.2%) , PNS dan lainnya masing-masing 11 dan 2 (16,1%) dan (2,9%).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan analisis data pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama 6 (enam) bulan, dari Januari sampai dengan Juni 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada semester I tahun 2021 ini, nilai IKM Unit Pelayanan Balai Besar Veteriner Denpasar sebesar 96,25.
2. Untuk mempertahankan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melakukan peningkatan di beberapa aspek seperti kapasitas SDM, kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, serta kualitas komunikasi kepada pelanggan.

#### **5.2. TINDAK LANJUT**

- Peningkatan kapasitas SDM dilakukan dengan menjaga dan membangun kompetensi SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan publik
- Untuk lebih memahami dan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, perlu dilakukan Public Hearing dilanjutkan dengan FGD
  - \Perlu dilakukan inventaris sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan menuju standar pelayanan prima berbasis digital/ teknologi informatika

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.



**LAMPIRAN 1.****PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

| <b>NO<br/>RESPONDE<br/>N</b> | <b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b> |           |           |           |           |           |           |           |           |
|------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                              | <b>U1</b>                    | <b>U2</b> | <b>U3</b> | <b>U4</b> | <b>U5</b> | <b>U6</b> | <b>U7</b> | <b>U8</b> | <b>U9</b> |
| 1                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 2                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 3                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 4                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 5                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 6                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 7                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 8                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 9                            | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 10                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 11                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 12                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 13                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 14                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 15                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 16                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 17                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 18                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 19                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 20                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 21                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 22                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 23                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 24                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 25                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 26                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 27                           | 4                            | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                         |
|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|
| 62                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 63                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 64                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 65                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 66                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 67                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| 68                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
|                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                         |
| Σ Nilai/Unsur                   | 270 | 270 | 270 | 204 | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 |                         |
| NRR Unsur                       | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,0 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |                         |
|                                 | 7   | 7   | 7   |     | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |                         |
| NRR tertimbang Unsur            | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | <b>3,85</b>             |
|                                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                         |
| IKM Unit Kerja Pelayanan Publik |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>96,2</b><br><b>5</b> |

Keterangan :

U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang X25

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11