







**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR TABEL.....	3
BAB I      PENDAHULUAN.....	4
A.   Latar Belakang .....	4
B.   Dasar Hukum .....	6
C.   Maksud dan Tujuan.....	7
D.   Sasaran .....	8
E.   Ruang Lingkup .....	8
F.   Manfaat .....	10
BAB II     GAMBARAN UMUM .....	12
A.   Profil Organisasi & Sumber Daya Aparatur .....	12
B.   Pengertian SKM .....	25
C.   Unsur SKM.....	25
D.   Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM.....	26
BAB III    HASIL SKM.....	40
A.   Profil / Karakteristik Responden.....	40
B.   Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	42
C.   Saran Perbaikan dari Responden.....	48
D.   Tindak Lanjut Hasil SKM.....	50
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	51
A.   Kesimpulan .....	51
B.   Rekomendasi .....	52
BAB V     PENUTUP .....	54
LAMPIRAN	
A.   Daftar Kuesioner Skm	
B.   Pengolah Data Nilai Persepsi Responden	
C.   Susunan Tim Pengukuran SKM & Jadwal Pelaksanaan SKM	









7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah : Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan

#### **MAKSUD :**

1. Survei harus dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan public.
2. Survei dilakukan secara periodic ( triwulan, semesteran dan minimal 1 kali setahun )
3. Survei dapat dilengkapi dengan survey secara seketika setelah mendapat pelayanan
4. Penyelenggara pelayanan public mempublikasikan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis dan metodologi survey yang digunakan.
5. Hasil SKM dilaporkan kepada Menteri PAN & RB melalui Gubernur Kalimantan Barat u.p Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Barat.



6. Digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara Nasional oleh Menteri PAN & RB.

**TUJUAN SURVEI UNTUK :**

1. Mengetahui kekuatan atau kelemahan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

**D. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public

**E. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan

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



2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya /Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan



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

## **F. MANFAAT**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik dalam hal ini Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.





## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR / OPD BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat berkedudukan di Jalan Salak Nomor 32 Kelurahan Guntur Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan merupakan salah satu SKPD dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang terbentuk berdasarkan :

1. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 101 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat yang
2. Bahwa berdasarkan Pasal 3 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No.126 Tahun 2016 disebutkan bahwa Tugas dan Fungsi serta Susunan Organisasi Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat ;
3. Bahwa berdasarkan Pasal 15 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No. 126 Tahun 2016 Bagian ke Tujuh Sub Bidang Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) huruf e, mempunyai tugas melakukan urusan Protokoler dan Perjalanan Dinas terhadap Pejabat Eksekutif, Legislatif Daerah Provinsi dan Kabupaten /Kota serta Memfasilitasi Pendayagunaan MESS Daerah dan Asrama Mahasiswa Kalimantan Barat di Jakarta dan Daerah Lainnya ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4263) ;



5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) ;
6. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang menjadi Kewenangan Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2008 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat No 7) ;
7. Peraturan Daerah Provinsi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8) ;

Badan Penghubung Provinsi sesuai Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 126 Tahun 2016, mempunyai Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja sebagai berikut :

**KEDUDUKAN, TUGAS DAN FUNGSI SERTA SUSUNAN ORGANISASI BADAN PENGHUBUNG PROVINSI ADALAH :**

1. **KEDUDUKAN BADAN PENGHUBUNG :** Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah
2. **TUGAS BADAN PENGHUBUNG :**  
Badan Penghubung mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis kegiatan penghubung antar Pemerintah Provinsi dengan Instansi Pemerintah/Lembaga-Lembaga di Jakarta, mewakili pejabat di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dalam mengikuti rapat yang tidak bersifat teknis di Jakarta, fasilitasi dan pendayagunaan asset Pemerintah Kalimantan Barat di Jakarta dan Daerah lainnya, penunjang kegiatan promosi, pengelolaan anjungan daerah, pemberian pelayanan



penunjang kegiatan protokoler serta melaksanakan tugas lainnya yang diserahkan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugasnya.

### 3. FUNGSI BADAN PENGHUBUNG :

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, Badan Penghubung menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kerja dibidang penghubung.
- b. Perumusan kebijakan dibidang Penghubung
- c. Pelaksanaan kebijakan dibidang Penghubung
- d. Pengkoordinasian dibidang Penghubung
- e. Penyelenggaraan unsur penunjang urusan pemerintahan dibidang Penghubung sesuai peraturan perundang-undangan
- f. Pelaksanaan pemntauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang Penghubung
- g. Pelaksanaan administrasi Badan Penghubung
- h. Penghubung antara Pemerintah Provinsi di Jakarta dan daerah lainnya
- i. Pelayanan terhadap kepentingan Pemerintah Provinsi di Jakarta dan daerah lainnya
- j. Pembinaan masyarakat, mahasiswa Kalimantan Barat di Jakarta dan daerah lainnya
- k. Pengelolaan asset Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta dan daeah lainnya
- l. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan asrama mahasiswa dan asset Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Taman Mini Indonesia Indah di Jakarta dan daerah lainnya



- m. Pengelolaan anjungan daerah Provinsi Kalimantan Barat Taman Mini Indonesia Indah di Jakarta dan daerah lainnya
- n. Penunjang pelaksanaan kegiatan promosi daerah yang dilaksanakan oleh unit kerja Provinsi, Kabupaten/Kota meliputi sosial, budaya, ekonomi dan pariwisata berdasarkan kebijakan Gubernur
- o. Pelayanan penunjang kegiatan protokoler dan perjalanan dinas bagi Pejabat Eksekutif dan Legislatif Provinsi dan Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat di Jakarta dan daerah lainnya
- p. Penunjang koordinasi pelaksanaan urusan pemerintahan dan pembangunan dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- q. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di bidang Penghubung sesuai peraturan perundang-undangan

#### 4. SUSUNAN ORGANISASI

Susunan Organisasi Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari :

- a. Kepala Badan
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga
- d. Sub Bidang Promosi Daerah
- e. Sub Bidang Pelayanan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

#### 5. TUGAS DAN FUNGSI KEPALA BADAN :

Kepala Badan mempunyai tugas : Memimpin, merumuskan, mengkoordinasikan, membina, mengarahkan, menyelenggarakan, mengevaluasi dan pelaporan kegiatan Badan di bidang Penghubung sesuai peraturan perundang-undangan.



Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Badan mempunyai fungsi :

- a. Penetapan program kerja dibidang Hubungan Antar Lembaga, Promosi Daerah serta Pelayanan.
- b. Perumusan Kebijakan di Bidang Hubungan Antar Lembaga, Promosi Daerah serta Pelayanan
- c. Pelaksanaan pengkoordinasian kegiatan di Bidang Penghubung Daerah
- d. Pembinaan dan Pengarahan kegiatan di Bidang Hubungan Antar Lembaga, Promosi Daerah serta Pelayanan
- e. Penyelenggaraan kegiatan di bidang Penghubung sesuai Peraturan erundang-undangan
- f. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Badan
- g. Pelaksanaan Evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan kegiatan di bidang Hubungan Antar Lembaga, Promosi Daerah serta Pelayanan
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Gubernur berkenaan dengan perumusan kebijakan di bidang Penghubung Daerah
- i. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan di idang Penghubung Daerah yang diberikan oleh Gubernur sesuai peraturan perundang-undangan

**6. TUGAS DAN FUNGSI SUB BAGIAN TATA USAHA :**

**a. TUGAS**

Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas : Menyusun rencana kerja, administrasi kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, serta pengelolaan keuangan, asset dan administrasi umum.



- b. Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :
- 1) Penyusunan dan penyelarasan program kerja Badan serta tata usaha keuangan, asset, aparatur, dan administrasi umum;
  - 2) Pelaksanaan tata usaha keuangan;
  - 3) Pelaksanaan administrasi kepegawaian, pengembangan pegawai, organisasi dan tatalaksana Badan, penyiapan bahan laporan tindak lanjut pengawasan;
  - 4) Pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan serta urusan umum lainnya, hukum dan kehumasan.
  - 5) Pelaksanaan pengadaan, penyaluran, penyimpanan serta pemeliharaan peralatan dan aset serta rumah tangga Badan
  - 6) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program kerja Badan
  - 7) Pelaksanaan tugas lain di bidang tata usaha yang diserahkan oleh Kepala Badan

## 7. TUGAS DAN FUNGSI SUB BIDANG HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

### a. TUGAS

Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga mempunyai tugas : Mengumpul, mengolah dan merumuskan bahan kebijakan teknis, melaksanakan fasilitasi hubungan antara Pemerintah Provinsi dengan Lembaga-Lembaga Pemerintah dan Lembaga Masyarakat serta swasta lainnya di Jakarta dan daerah lainnya, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya

### b. FUNGSI

Untuk melaksanakan tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga mempunyai fungsi



- 1) Penyusunan rencana kegiatan di Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga
- 2) Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan kebijakan teknis dibidang Hubungan Antar Lembaga
- 3) Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi dibidang Hubungan Antar Lembaga di Jakarta dan daerah lainnya
- 4) Pelaksanaan Hubungan dengan instansi pemerintah pusat dan daerah lainnya serta instansi terkait lainnya di Jakrta dan daerah lainnya
- 5) Pengelolaan sarana dan prasarana Hubungan Antar Lembaga
- 6) Penyediaan sarana dan prasarana untuk memperlancar pelaksanaan tugas Eksekutif dan Legislatif pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota di Jakarta dan daerah lainnya
- 7) Pengkoordinasian dan pengendalian kegiatan di bidang Hubungan Antar Lembaga
- 8) Pelaksanaan monitoring dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang Hubungan Antar Lembaga
- 9) Pelaksanaan tugas lain di bidang Hubungan Antar Lembaga diserahkan oleh Kepala Badan

#### 8. TUGAS DAN FUNGSI SUB BIDANG PROMOSI :

##### a. TUGAS

Seksi Promosi Daerah mempunyai tugas mengumpul, mengolah dan merumuskan bahan kebijakan teknis dibidang Promosi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat dan daerah lainnya serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya



b. FUNGSI

Untuk melaksanakan tugas Sub Bidang Promosi Daerah mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan di Sub Bidang Promosi Daerah
- 2) Pengumpulan, pengolahan dan perumusan bahan kebijakan teknis di bidang pengembangan promosi daerah
- 3) Penyiapan bahan-bahan promosi daerah
- 4) Pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data dan informasi sebagai bahan promosi daerah di Jakarta dan daerah lainnya
- 5) Memfasilitasi kegiatan promosi daerah yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta
- 6) Pengelolaan sarana dan prasarana promosi melalui media elektronik dan non elektronik
- 7) Pengkoordinasian dan pengendalian kegiatan dibidang promosi daerah
- 8) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas di bidang Promosi Daerah
- 9) Pelaksanaan tugas lain di bidang Promosi Daerah yang diserahkan oleh Kepala Badan

9. TUGAS DAN FUNGSI SUB BIDANG PELAYANAN :

a. TUGAS

Sub Bidang Pelayanan mempunyai tugas melakukan urusan Protokoler dan perjalanan dinas terhadap pejabat eksekutif,legislatif Daerah Provinsi dan Kabupaten /Kota serta memfasilitasi pendayagunaan mess daerah dan asrama mahasiswa Kalimantan Barat di Jakrta dan daerah lainnya

b. FUNGSI

Untuk melaksanakan tugasnya Sub Bidang Pelayanan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan program kerja disub bidang Pelayanan



- 2) Pelaksanaan pelayanan penunjang kegiatan protokoler dan perjalanan dinas bagi pejabat eksekutif dan legislatif Provinsi dan Kabupaten/Kota se Kalimantan Barat di Jakarta dan daerah lainnya
- 3) Penyediaan sarana dan prasarana untuk memperlancar pelaksanaan tugas eksekutif dan legislatif pemerintah Provinsi Kabupaten/Kota di Jakarta dan daerah lainnya
- 4) Pembinaan masyarakat dan mahasiswa Kalimantan Barat di Jakarta dan daerah lainnya
- 5) Pengelolaan mess daerah dan asrama Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta dan daerah lainnya.
- 6) Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi sesuai dengan tugas dan fungsinya
- 7) Penyusunan bahan laporan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas di bidang pelayanan
- 8) Pelaksanaan tugas lain dibidang pelayanan yang diserahkan oleh Kepala Badan

#### 10. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

- a. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan berdasarkan keahlian dan keterampilan sesuai peraturan perundang-undangan.
- b. Kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugasnya secara administrasi bertanggungjawab kepada Kepala Badan melalui Kepala Sub Bagian Tata Usaha secara operasional berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Sub Bidang



- c. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah Pegawai Negeri Sipil dalam jenjang jabatan fungsional sesuai bidang keahlian dan keterampilan tertentu
- d. Jenis jabatan fungsional dan jumlah pemegang jabatan fungsional akan ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 11. KEPEGAWAIAN

- a. Kepala Badan diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Bidang dan Pegawai yang diangkat dalam jabatan fungsional diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan
- c. Pengangkatan dalam jabatan dilingkungan Badan Penghubung Daerah Provinsi Kalimantan Barat memperhatikan dan mempedomani peraturan perundangan-undangan
- d. Dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier pegawai, masa jabatan bagi pegawai negeri sipil dalam suatu jabatan disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Formasi Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat disusun sesuai peraturan perundang-undangan

#### 12. TATA KERJA DAN LAPORAN

- a. Dalam melaksanakan tugasnya, seluruh pemegang jabatan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan kerja yang lain sesuai tugas dan fungsinya.



- b. Setiap pimpinan unit kerja dilingkungan Badan wajib melaksanakan tugas memimpin, membina mengawasi, mengendalikan, mengarahkan dan memberikan petunjuk kerja kepada bawahannya.
- c. Kepala Badan dan seluruh pejabat dilingkungan Badan Penghubung Povinsi wajib melaksanakan fungsi pengawasan dalam unit kerja masing-masng dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah sesuai peraturan perundang-undangan.

### 13. LAPORAN

- a) Kepala Badan wajib menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya dan memberikan penjelasan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah perihal kebijakan yang ditetapkan
- b) Kepala Badan wajib menyampaikan Laporan Kinerja kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah secara tepat waktu yang disusun sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Setiap pimpinan unit kerja dalam lingkungan Badan wajib mematuhi ketentuan yang ditetapkan dan wajib menyampaikan laporan pelaksanaan tugas serta memberikan penjelasan teknis atau keterangan kepada atasan masing -masing sesuai tugas dan fungsinya
- d) Setiap pimpinan unit kerja wajib mengolah laporan yang diterimadari bawahan dan menggunakannya sebagai bahan evaluasi dan laporan dalam memberikan saran pertimbangan kepada Kepala Badan melalui Kepala Sub Bagian Tata Usaha guna dijadikan sebagai bahan perumusan kebijakan.

Selanjutnya untuk sumber daya aparatur yang bertugas pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta per 31 Desember 2020 sebanyak 31 orang



yang dapat diklasifikasikan berdasarkan pangkat / golongan, jabatan dan pendidikan.

Untuk lebih jelas tentang gambaran umum OPD Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat pada tahun anggaran 2020 dapat diklasifikasikan berdasarkan :

### **1. PROFIL PERSONIL BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Sumber daya aparatur yang bertugas pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta per 31 Desember 2020 sebanyak 31 orang yang dapat diklasifikasikan berdasarkan pangkat / golongan, jabatan dan pendidikan sebagai berikut :

**TABEL 1  
KOMPOSISI PNS BERDASARKAN KEPANGKATAN**

NO.	URAIAN	POSISI PER 31 DESEMBER 2020
1	2	3
1.	Golongan IV /b	1 orang
2.	Golongan IV /a	2 orang
3.	Golongan III/d	4 orang
4.	Golongan III/c	1 orang
5.	Golongan III/b	7 orang
6.	Golongan III/a	4 orang
7.	Golongan II/d	1 orang
8.	Golongan II/b	5 orang
9.	Golongan II/a	2 orang
10.	Golongan I/d	1 orang
JUMLAH		31 orang



**TABEL 2**  
**KOMPOSISI PNS BERDASARKAN ESELON**

<b>NO.</b>	<b>URAIAN</b>	<b>POSISI PER 31 DESEMBER 2020</b>
1.	Pejabat Struktural Eselon III Eselon IV	1 orang 4 orang
2.	Staf	26 orang
<b>JUMLAH</b>		<b>31 orang</b>

**TABEL 3**  
**KOMPOSISI PNS BERDASARKAN PENDIDIKAN**

<b>NO</b>	<b>URAIAN</b>	<b>POSISI PER 31 DESEMBER 2020</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	S3	-
2.	S2	2 orang
3.	S1	9 orang
4.	D4	-
5.	Sarmud / D3	7 orang
6.	SLTA	9 orang
7.	SLTP	1 orang
8.	SD	1 orang
<b>JUMLAH</b>		<b>31 orang</b>

## **B. PENGERTIAN SKM**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan penyelenggara pelayanan publik.

### **C. UNSUR SKM**

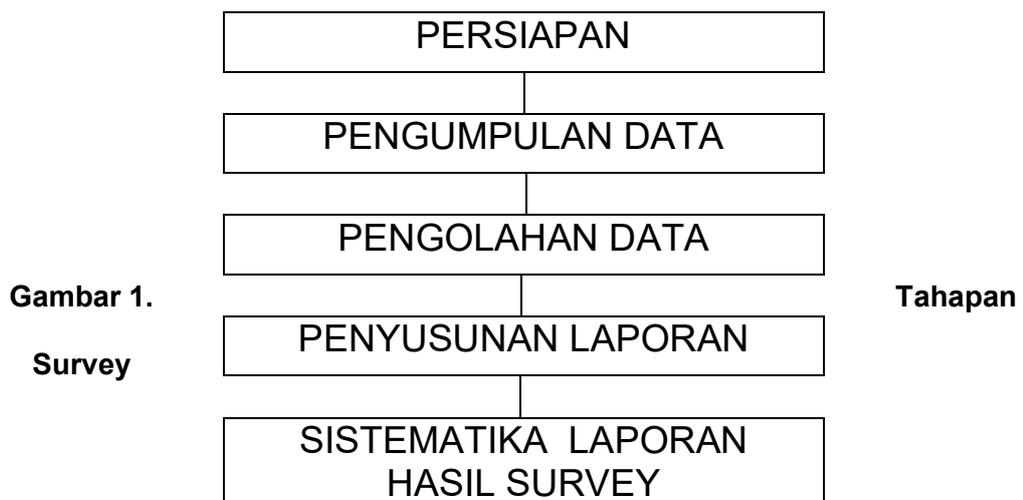
- a. Maksud dan tujuan Survey Kepuasan Masyarakat
- b. Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat
- c. Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat
- d. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
  - a. Menyusun Instrumen
  - b. Penentuan besaran dan teknik penarikan sampel
  - c. Menentukan Responden
  - d. Melaksanakan survey
  - e. Mengolah hasil survey
  - f. Menyajikan dan melaporkan hasil survey
  - g. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat
  - h. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
- e. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat
- f. Langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

### **D. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat berlangsung pada bulan Januari s.d November Tahun 2020 terhadap pelanggan Mess Daerah Kalimantan Barat di Jakarta dengan mengedarkan 100 (Seratus)

kuesioner meliputi : 09 unsur Pelayanan yang harus diukur dengan jumlah responden 100 orang. Kegiatan dilaksanakan dengan tahap-tahap pelaksanaan sebagai berikut :

**TAHAPAN KEGIATAN SURVEY / LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT /SKM**



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraa pelayanan public pada mess daerah Kalimantan Barat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menyusun instrument survey
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sample
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survey
- e. Mengolah hasil survey
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public ini didasarkan pada metode dan teknik



yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melakukan survey dapat menggunakan teknik survey antara lain :

#### **A. PERSIAPAN**

##### **1. Penetapan Pelaksana terdiri dari :**

Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris dan anggota sebanyak 3 orang

##### **2. Penyiapan bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

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



### **3. Model Perhitungan Dan Pengolahan Data Skm**

#### **1. Nilai Persepsi Jawaban Kuesioner**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori Tidak baik diberi nilai persepsi 1, Kurang baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, Sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya / tahapannya tidak mudah untuk memperoleh layanan sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **2. Penentuan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

##### **a. Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan / Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerimaan layanan, dengan dasar  $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  Responden



$$\begin{array}{l} ( \text{JUMLAH UNSUR} + 1 ) \times 10 = \text{JUMLAH RESPONDEN} \\ ( 9 + 1 ) \times 10 = 100 \text{ RESPONDEN} \end{array}$$

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di :

Badan / Mess Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta.

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Mess Daerah Kalimantan Barat. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Mess Badan Penghubung Kalimantan Barat di Jakarta.

**3. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan, dengan perincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 6 hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja (Untuk Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat pelaksanaan pengumpulan data selama 1 tahun)
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 Hari Kerja

**B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Mess Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama



bulan Januari 2020 sampai dengan minggu pertama bulan November 2020 dalam dua tahapan yaitu :

1. Pengumpulan data :

Pengumpulan data perolehan secara akurat dan obyektif sesuai 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner :

Pengisian kuesioner pada Mess Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan setelah mendapat himbauan dari pihak mess dengan pengawasan dari petugas survey untuk menghindari penerima layanan kurang aktif.

### **C. PENGOLAHAN DATA**

#### **1. Metode Pengolahan Data**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan menyesuaikan kondisi spesifik Badan/Mess Pengubung Provinsi Kalimantan Barat sebagai unit pelayanan publik bersangkutan, selanjutnya dapat diolah metode pengolahan data dengan menggunakan :

##### **a. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR)**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” (NRR) masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsure yaitu  $1/9 = 0,111$ . Seperti berikut :



$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

**b. Perhitungan Nilai Hasil SKM**

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsure dibagi total unsure yang terisi dikali nilai penimbang atau  $\text{IKM} = \text{Total nilai persepsi per unsure} / \text{total unsure yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$  sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai  $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$  berikut :

**c. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan**

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM yang disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan katagori sebagai berikut :

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

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan / Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta sebagai berikut :



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

## 2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan :

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Sedangkan untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan adalah jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Indeks Pelayanan :



Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang

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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

#### **14. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari Badan Penghubung provinsi Kalimantan Barat, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks 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 merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Selanjutnya laporan Survei indeks kepuasan masyarakat dapat diaplikasikan sesuai kegiatan survey yang dilaksanakan oleh Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat, sebagai berikut :

**1. Lembar Kuesioner yang akan dibagikan kepada 100 Responden.**

Lembar kuesioner yang dibagikan kepada 100 Responden dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2020 yang terdiri dari lembar



himbauan untuk pengisian kuesioner SKM, Data Responden, Pendapat Responden tentang Pelayanan serta Saran Perbaikan dari responden.

Seperti yang tercantum berikut ini :

**LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
( BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT )  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Jakarta , 2020  
Tim Survei





Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?				
---	--	--	--	--

<p><b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*) 1 2 3 4	<p><b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b></p> <p>a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu</p>	1 2 3 4
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</b></p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p><b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p><b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan ?</b></p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang c. Tepat Waktu d. Sangat tepat</p>	1 2 3 4	<p><b>8. Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan dan bagaimana penerapannya ?</b></p> <p>a. Tidak ada / tidak melihat b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik</p>	1 2 3 4
<p><b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan ?</b></p> <p>a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Sesuai / relatif murah d. Selalu sesuai / tanpa biaya</p>	1 2 3 4	<p><b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan ?</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>	1 2 3 4
<p><b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4	<p>*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)</p>	

**IV. Saran perbaikan :**

**2. Lembar Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan pengisian kuesioner oleh responden selanjutnya diolah data dan hasilnya adalah :

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

	<b>NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>
--	----------------------------------



NO URUT RESPONDEN	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										
16.										
17.										
18.										
19.										
20.										
21.										
22.										
23.										
24.										
25. dst										
Jlh nilai per unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR per unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	
NRR tertimbang per unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	*) #DIV/0!
IKM UNIT PELAYANAN										**) #DIV/0!

**KETERANGAN :**

- a. U 1 s.d U 9 = Unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25



f. NRR Per unsur = Jumlah nilai perunsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

g. NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

Per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	#DIV/0!
U2	Prosedur	#DIV/0!
U3	Waktu Pelayanan	#DIV/0!
U4	Biaya / Tarif	#DIV/0!
U5	Produk Layanan	#DIV/0!
U6	Kompetensi Pelaksana	#DIV/0!
U7	Prilaku Pelaksana	#DIV/0!
U8	Maklumat Pelayanan	#DIV/0!
U9	Penanganan Pengaduan	#DIV/0!

**IKM UNIT PELAYANAN : 0,00**

**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



## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dari keseluruhan kuesioner (9 kuesioner) dengan jumlah responden 100 orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### A. PROFIL / KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden pada Mess dan Anjungan Taman Mini Indonesia Indah Badan penghubung Provinsi Kalimantan Barat diambil sebanyak 100 orang secara acak dan Profil / Karakteristik Responden digolongkan pada Umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama sebagai berikut :

#### PROFIL RESPONDEN

NOMOR RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN UTAMA
1.	42	P	S2	LAINNYA
2.	41	L	SMA	SWASTA
3.	50	L	SMP	PNS
4.	48	L	SMP	SWASTA
5.	40	P	S1	PNS
6.	52	L	S1	PNS
7.	15	P	SMA	PELAJAR
8.	30	L	S1	LAINNYA
9.	20	L	D3	MAHASISWA
10.	55	P	S1	WIRASWASTA
11.	38	P	D3	LAINNYA
12.	46	L	S1	SWASTA
13.	38	L	S1	SWASTA
14.	22	P	D3	SWASTA
15.	20	P	D3	SWASTA
16.	24	P	D3	SWASTA
17.	27	L	S2	SWASTA
18.	27	L	S1	SWASTA
19.	22	P	D3	MAHASISWA
20.	21	P	D3	SWASTA
21.	30	P	SMP	WIRASWASTA





72.	18	P	D3	MAHASISWA
73.	19	P	SMA	PELAJAR
74.	17	L	SMA	PELAJAR
75.	20	L	D3	MAHASISWA
76.	25	P	D3	MAHASISWA
77.	41	L	S1	PNS
78.	28	P	SMK	SWASTA
79.	38	P	D3	SWASTA
80.	27	P	SMK	SWASTA
81.	37	P	D3	WIRASWASTA
82.	48	L	D3	WIRASWASTA
83.	40	P	D3	SWASTA
84.	28	P	SMA	SWASTA
85.	24	P	D3	MAHASISWA
86.	36	L	SMA	SWASTA
87.	24	P	D3	MAHASISWA
88.	30	L	SMK	WIRASWASTA
89.	40	L	SMA	PNS
90.	37	P	SMK	SWASTA
91.	37	P	D3	SWASTA
92.	37	L	SMA	SWASTA
93.	43	L	D3	TNI
94.	37	P	SMA	LAINNYA
95.	29	L	S1	MAHASISWA
96.	26	P	D3	MAHASISWA
97.	43	P	SMA	LAINNYA
98.	44	P	SMA	LAINNYA
99.	27	L	SMA	SWASTA
100.	27	L	SMA	SWASTA

**REKAPITULASI PROFIL / KARAKTERISTIK RESPONDEN**

NO	KLP UMUR	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN					PEKERJAAN UTAMA			JLH
		L	P	SLTA	D3/D4	S1	S2	S3	PNS	SWASTA	LAINNYA	
1	20-30	3	1	-	-	4	-	-	3	1	-	4
2	31-40	17	20	-	-	33	4	-	33	4	-	37
3	41-50	16	25	-	-	39	2	-	37	4	-	41
4	51-60	9	9	-	-	11	7	-	16	2	-	18
<b>JUMLAH</b>		45	55	-	-	87	13	-	89	11	-	100

**B. HASIL PENGUKURAN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 dan sesuai amanat Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang



Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 75.45** dengan angka Indeks sebesar 75,45 maka kinerja unit pelayanan / Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat saat ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat antara : **62.50 – 81.25**.

Berdasarkan pengisian kuesioner oleh responden selanjutnya diolah data dan hasilnya Sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.000
U2	Prosedur	3.000
U3	Waktu Pelayanan	3.000
U4	Biaya / Tarif	3.000
U5	Produk Layanan	3.190
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000
U7	Prilaku Pelaksana	3.000
U8	Maklumat Pelayanan	3.000
U9	Penanganan Pengaduan	3.000

Dapat dilihat dari tabel berikut :

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
ALAMAT : JL. SALAK NO.32 JAKARTA SELATAN 12980





42.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51.	3	3	3	2	3	3	3	3	4
52.	3	3	4	3	3	3	3	3	4
53.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55.	4	4	4	3	4	4	3	4	4
56.	4	4	4	3	4	4	4	4	3
57.	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58.	4	4	2	3	3	4	4	4	4
59.	4	4	2	3	4	4	4	4	4
60.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62.	3	3	3	4	3	3	3	2	3
63.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87.	3	3	3	3	3	3	3	3	4



88.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
95.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
97.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
100.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jlh nilai per unsur	304	307	304	302	317	307	306	306	346	
NRR per unsur = jlh nilai per unsur : jlh kuesioner yang terisi	3.040	3.070	3.040	3.020	3.170	3.070	3.060	3.060	3.460	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsure x 0,111	0.337	0.340	0.337	0.335	0.351	0.340	0.339	0.339	0.384	*)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>3.102 x 25 = 77.55</b>									<b>77.55</b>

**KETERANGAN :**

- a. U 1 s.d U 9 = Unsur Pelayanan
  - b. NRR = Nilai Rata-rata
  - c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
  - d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
  - e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
  - f. NRR Per unsur = Jumlah nilai perunsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
  - g. NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- Per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 77,55**

**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

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai

$$\text{Dasar} = 3.102 \times 25 = \underline{77.55}$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat **BAIK**

d. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta disimpulkan :

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
<b>3</b>	<b>2.51 – 3.25</b>	<b>62.51 – 81.26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat baik

e. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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







#### **D. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Saran perbaikan dari responden kami tampung dan akan diusahakan ada perbaikan kedepannya sesuai keluhan yang diajukan sebagai berikut :

- |   |                      |   |   |
|---|----------------------|---|---|
| 1 | Persyaratan          | : | Disesuaikan dengan keadaan.   |
| 2 | Prosedur             | : | Kamar akan ditinjau kembali untuk tidak dibatasi                                |
| 3 | Produk Layanan       | : | Sesuai dengan ketersediaan dana dan untuk kedepannya akan diusahakan perbaikan. |
| 4 | Penanganan Pengaduan | : | Kedepannya akan diusahakan ada kotak suara                                      |

Ke empat unsure ini akan diprioritaskan untuk diadakan perbaikan sedangkan unsur Pelayanan lain seperti waktu pelayanan, biaya / tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta maklumat pelayanan mendapat nilai rata-rata 3.000 jadi tidak ada masalah dan akan tetap dipertahankan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Mess Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **77,55**



2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah kesemua unsur yaitu 9 unsur pelayanan. seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, waktu pelayanan, biaya / tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta unsur maklumat pelayanan (rata-rata 3,000) dan kesemua dianggap cukup memuaskan.
  
3. Dari 9 unsur pelayanan tidak ada unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata 3.000. Dan tidak semua unsur yang nilai rata-ratanya diatas 3.000, Sehingga dapat dikategorikan dari ke 9 unsur ini kualitas pelayanannya baik namun belum menjangkau katagori Sangat Baik, hal ini dikarenakan keterbatasan – keterbatasan yang ada baik menyangkut anggaran operasional mess maupun sarana dan prasarana serta fasilitas yang tersedia.

## **B. REKOMENDASI**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan keamanan, kesopanan, kesesuaian biaya pelayanan, kemampuan dan tanggung jawab petugas dan meningkatkan mutu pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
  
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

















**BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

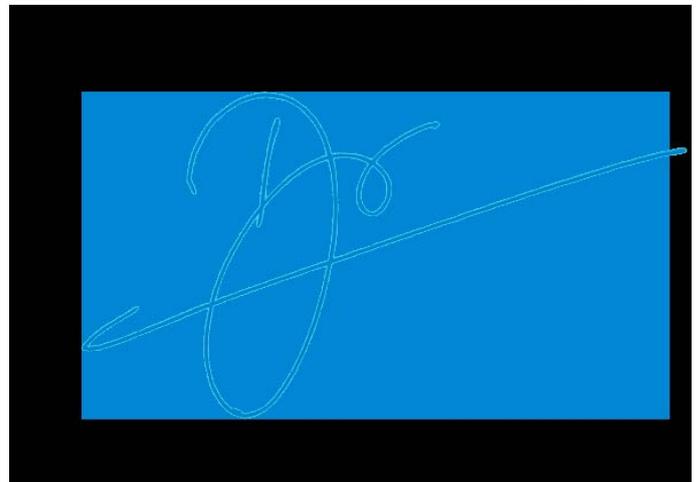
**MAKLUMAT PELAYANAN**

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI YANG TELAH DITETAPKAN OLEH PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kepala Badan Penghubung  
Provinsi Kalimantan Barat

TTD

Dasa Sekatriatin Adinda  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19651006 198603 2 016





**JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN**

KEGIATAN	Bulan I				Bulan II				Bulan III				Bulan IV			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
A. PERSIAPAN																
1. Penetapan Pelaksana																
1. Menyiapkan bahan Kuesioner																
2. Penetapan responden Lokasi dan waktu pengumpulan data																
3. Penyusunan Jadwal																
B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA																
1. Pengumpulan data																
2. Pengisian kuesioner																
3. Pengujian kualitas dan validitas data																
C. PENGOLAHAN DATA																
E. PENYUSUNAN LAPORAN HASIL SURVEI																

**PENGOLAHAN DATA NILAI PERSEPSI RESPONDEN / HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Dari keseluruhan kuesioner (9 kuesioner) dengan jumlah responden 100 orang dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

**A. PROFIL / KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Responden pada Mess Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat diambil sebanyak 100 orang secara acak dan Profil / Karakteristik Responden



digolongkan pada Umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama

sebagai berikut :

**PROFIL RESPONDEN**

NOMOR RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN UTAMA
1.	42	P	S2	LAINNYA
2.	41	L	SMA	SWASTA
3.	50	L	SMP	PNS
4.	48	L	SMP	SWASTA
5.	40	P	S1	PNS
6.	52	L	S1	PNS
7.	15	P	SMA	PELAJAR
8.	30	L	S1	LAINNYA
9.	20	L	D3	MAHASISWA
10.	55	P	S1	WIRASWASTA
11.	38	P	D3	LAINNYA
12.	46	L	S1	SWASTA
13.	38	L	S1	SWASTA
14.	22	P	D3	SWASTA
15.	20	P	D3	SWASTA
16.	24	P	D3	SWASTA
17.	27	L	S2	SWASTA
18.	27	L	S1	SWASTA
19.	22	P	D3	MAHASISWA
20.	21	P	D3	SWASTA
21.	30	P	SMP	WIRASWASTA
22.	38	P	D3	WIRASWASTA
23.	20	L	SMA	MAHASISWA
24.	22	L	S1	MAHASISWA
25.	48	P	SMP	WIRASWASTA
26.	10	P	SD	PELAJAR
27.	16	P	SMA	PELAJAR
28.	12	P	SD	PELAJAR
29.	21	L	S1	MAHASISWA
30.	19	L	S1	MAHASISWA
31.	10	P	SD	PELAJAR
32.	11	P	SD	PELAJAR
33.	15	P	SMP	LAINNYA
34.	40	P	SMK	LAINNYA
35.	30	P	SMP	LAINNYA
36.	42	P	SMK	LAINNYA
37.	30	P	SMA	LAINNYA
38.	49	P	D3	SWASTA
39.	22	L	D3	MAHASISWA
40.	36	P	SMA	LAINNYA
41.	47	L	SMA	WIRASWASTA
42.	42	L	SMP	SWASTA



43.	47	P	SMP	SWASTA
44.	20	P	S1	MAHASISWA
45.	21	L	SMA	MAHASISWA
46.	20	L	SMA	MAHASISWA
47.	09	P	SD	PELAJAR
48.	10	P	SD	PELAJAR
49.	42	L	D3	WIRASWASTA
50.	10	P	SD	PELAJAR
51.	22	L	D3	WIRASWASTA
52.	27	L	D3	SWASTA
53.	08	P	SD	PELAJAR
54.	09	P	SD	PELAJAR
55.	07	P	SD	PELAJAR
56.	11	L	SD	PELAJAR
57.	09	P	SD	PELAJAR
58.	37	P	SMP	SWASTA
59.	12	P	SMP	PELAJAR
60.	24	P	S1	MAHASISWA
61.	27	P	S2	SWASTA
62.	36	L	D3	PNS
63.	36	P	SMA	LAINNYA
64.	42	P	S1	SWASTA
65.	40	P	D3	PNS
66.	39	L	S1	WIRASWASTA
67.	38	P	D3	PNS
68.	45	L	SMK	TNI
69.	43	L	SMA	SWASTA
70.	35	P	S1	SWASTA
71.	29	P	SMA	SWASTA
72.	18	P	D3	MAHASISWA
73.	19	P	SMA	PELAJAR
74.	17	L	SMA	PELAJAR
75.	20	L	D3	MAHASISWA
76.	25	P	D3	MAHASISWA
77.	41	L	S1	PNS
78.	28	P	SMK	SWASTA
79.	38	P	D3	SWASTA
80.	27	P	SMK	SWASTA
81.	37	P	D3	WIRASWASTA
82.	48	L	D3	WIRASWASTA
83.	40	P	D3	SWASTA
84.	28	P	SMA	SWASTA
85.	24	P	D3	MAHASISWA
86.	36	L	SMA	SWASTA
87.	24	P	D3	MAHASISWA
88.	30	L	SMK	WIRASWASTA
89.	40	L	SMA	PNS
90.	37	P	SMK	SWASTA
91.	37	P	D3	SWASTA
92.	37	L	SMA	SWASTA



93.	43	L	D3	TNI
94.	37	P	SMA	LAINNYA
95.	29	L	S1	MAHASISWA
96.	26	P	D3	MAHASISWA
97.	43	P	SMA	LAINNYA
98.	44	P	SMA	LAINNYA
99.	27	L	SMA	SWASTA
100.	27	L	SMA	SWASTA

REKAPITULASI PROFIL / KARAKTERISTIK RESPONDEN

N O	KLP UMUR	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN					PEKERJAAN UTAMA			JLH
		L	P	SLTA	D3/D4	S1	S2	S3	PNS	SWASTA	LAINNYA	
1	20-30	3	1	-	-	4	-	-	3	1	-	4
2	31-40	17	20	-	-	33	4	-	33	4	-	37
3	41-50	16	25	-	-	39	2	-	37	4	-	41
4	51-60	9	9	-	-	11	7	-	16	2	-	18
<b>JUMLAH</b>		45	55	-	-	87	13	-	89	11	-	100

**B. HASIL PENGUKURAN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat yang memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Prilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 77.55** dengan angka Indeks



sebesar 75,45 maka kinerja Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat saat ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat antara : **62.50 – 81.25**.

Berdasarkan pengisian kuesioner oleh responden selanjutnya diolah data dan hasilnya Sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.000
U2	Prosedur	3.000
U3	Waktu Pelayanan	3.000
U4	Biaya / Tarif	3.000
U5	Produk Layanan	3.190
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000
U7	Prilaku Pelaksana	3.000
U8	Maklumat Pelayanan	3.000
U9	Penanganan Pengaduan	3.000

Dapat dilihat dari tabel berikut :

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
ALAMAT : JL. SALAK NO.32 JAKARTA SELATAN 12980  
TELP.(021)-8354284,8319083 FAX. (021)-8319082

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17.	3	3	3	3	4	3	3	3	3



18.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
23.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
34.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
36.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
42.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51.	3	3	3	2	3	3	3	3	4
52.	3	3	4	3	3	3	3	3	4
53.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55.	4	4	4	3	4	4	3	4	4
56.	4	4	4	3	4	4	4	4	3
57.	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58.	4	4	2	3	3	4	4	4	4
59.	4	4	2	3	4	4	4	4	4
60.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62.	3	3	3	4	3	3	3	2	3
63.	3	3	3	3	3	3	3	3	4



64.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
80.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
85.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
95.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
97.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
100.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jlh nilai per unsur	304	307	304	302	317	307	306	306	346	
NRR per unsur = jlh nilai per unsur : jlh kuesioner yang terisi	3.040	3.070	3.040	3.020	3.170	3.070	3.060	3.060	3.460	
NRR tertimbang per unsur = NRR per	0.337	0.340	0.337	0.335	0.351	0.340	0.339	0.339	0.384	*) 3.102



unsure x 0,111										
IKM UNIT PELAYANAN	3.102 x 25 = 77.55									**) 77.55

**KETERANGAN :**

- a. U 1 s.d U 9 = Unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-rata
- c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- d. \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- e. \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- f. NRR Per unsur = Jumlah nilai perunsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- g. NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111  
Per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 77,55**

**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

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = **3.018 x 25 = 77.55**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Badan penghubung Provinsi Kalimantan Barat **BAIK**
- d. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Barat di Jakarta disimpulkan :



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
<b>3</b>	<b>2.51 – 3.25</b>	<b>62.51 – 81.26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat baik