

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2020



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NGANJUK

Jl. Merdeka No. 21 Telp. (0358) 3550320 Nganjuk
E-mail : diskominfo@nganjukkab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2020. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada masyarakat maupun Organisasi Perangkat Daerah yang telah ikut membantu berpartisipasi dengan mengisi questioner survey ini sehingga laporan ini dapat disusun dan diselesaikan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.


Nganjuk, Nopember 2020

Mengetahui,
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk



SLAMET BASUKI, A.P
Pembina Tk. I
NIP. 19750311 199311 1 001

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk



ARIF WAHYUDI W., S.Kom
Penata Muda Tk. I
NIP. 19830620 201504 1 001

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sasaran	2
1.5. Prinsip	2
1.6. Ruang Lingkup	3
1.7. Manfaat	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	
2.1. Definisi Survei	4
2.2. Metode dan Unsur Survei	4
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .	5
2.4. Langkah-langkah dan Perangkat Pengolahan Data	7
2.5. Laporan Hasil Penyusunan Survei	8
BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..	9
3.2. Jumlah Responden	9
3.3. Karakteristik Responden	9
3.4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	12
3.5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	13
3.6. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	14
4.2. Saran.....	14
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	8
Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM di Dinas Kominfo Kab. Nganjuk	9
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur	10
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	11
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	11
Tabel 7. Nilai rata-rata unsur pelayanan	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	10
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	11
Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	12
Gambar 5. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media khususnya media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Dengan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pada setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mekanisme survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 aparaturnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat”.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, untuk memberikan gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang melaksanakan survei.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai bahan bagi unit pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan secara transparan, tanpa ada unsur paksaan.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat ini meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat, rencana tindak lanjut serta kesimpulan dan saran.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat; dan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat minimal 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei 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, 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

Biaya 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. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks survei kepuasan masyarakat yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan, meliputi :

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat masing-masing perangkat daerah, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir di lampiran I pada laporan ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. 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 baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau di luar jam kerja layanan, dilaksanakan selama kurang lebih 1 (satu) bulan mulai 8 Oktober s/d 7 November 2020.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat pengguna layanan terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan hasilnya langsung dikumpulkan ditempat. Dengan cara ini sering terjadi penerima layanan

kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2.4. Langkah-Langkah dan Perangkat Pengolahan Data

2.4.1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00– 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31– 100,00	A	Sangat Baik

2.4.2. Perangkat Pengolahan Data

Data *entry* dan penghitungan survey ini dilakukan dengan program komputer Microsoft Office (Microsoft Excell).

2.5. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di konversikan dengan nilai dasar 25.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan hingga penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dimulai dari tanggal 8 Oktober 2020 sampai dengan 25 November 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM di Dinas Kominfo Kab. Nganjuk

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	8 Oktober 2020
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	9 Oktober – 15 November 2020
3	Pengolahan Data Indeks	16 – 18 November 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	19 – 25 November 2020

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Dari rentang waktu 9 Oktober 2020 sampai dengan 15 November 2020 didapatkan sebanyak 83 responden yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk.

3.3. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan.

3.3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

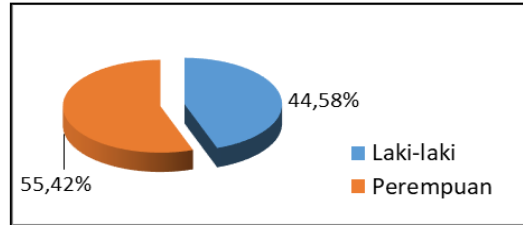
Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi ke dalam dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden dilihat dari gendernya yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
1	Laki-Laki	37	44,58%
2	Perempuan	46	55,42%
Jumlah		83	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 37 orang atau 44,58% sedangkan perempuan sebanyak 46 orang atau 55,42%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :

Gambar 1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3.3.2. Responden Berdasarkan Umur

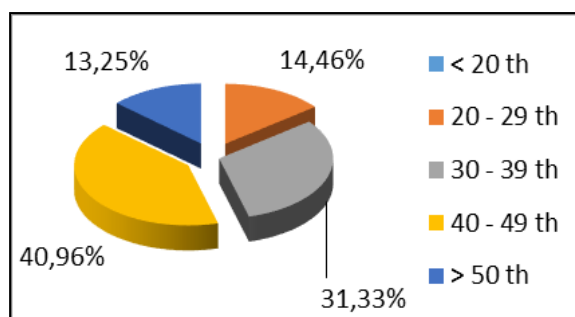
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok umur 20-29 tahun, kelompok umur 30-39 tahun, kelompok umur 40-50 tahun dan kelompok umur di atas 50 tahun. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Prosentase
1	< 20 thn	0	0 %
2	20 - 29 thn	12	14,46 %
3	30 - 39 thn	26	31,33 %
4	40 - 50 thn	34	40,96 %
5	> 50 thn	11	13,25 %
Jumlah		83	100 %

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 40-50 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 40,96% dan kelompok umur di atas 50 tahun paling sedikit yaitu 11 orang atau sebesar 13,25%. Sedangkan pada kelompok umur kurang dari 20 tahun tidak ada responden yang didapatkan. Hasil responden berdasarkan kelompok umur tersebut dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:

Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Kelompok Umur



3.3.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

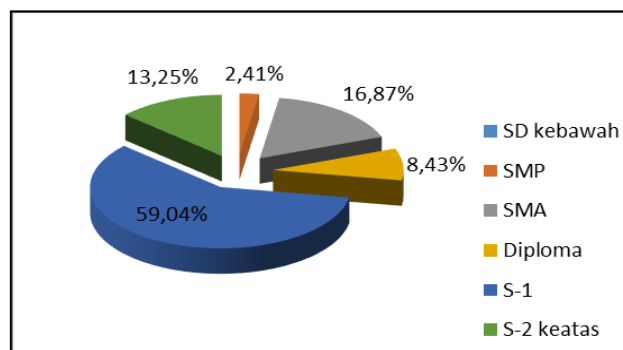
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	Prosentase
1	SD ke bawah	0	0 %
2	SLTP	2	2,41 %
3	SLTA	14	16,87 %
4	D1/D3/D4	7	8,43 %
5	S1	49	59,04 %
6	S2 ke atas	11	13,25 %
Jumlah		83	100 %

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 (Sarjana) yaitu sebanyak 49 orang atau 59,04% dan yang paling sedikit kelompok yang berpendidikan SLTP sebanyak 2 orang atau 2,41%. Sedangkan dari kelompok berpendidikan SD tidak ada responden yang didapatkan. Hasil responden berdasarkan jenis pendidikan tersebut dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini :

Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan



3.3.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok PNS/TNI/POLRI, kelompok Pegawai Swasta, kelompok Wiraswasta/Usahawan, kelompok Pelajar/Mahasiswa dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini:

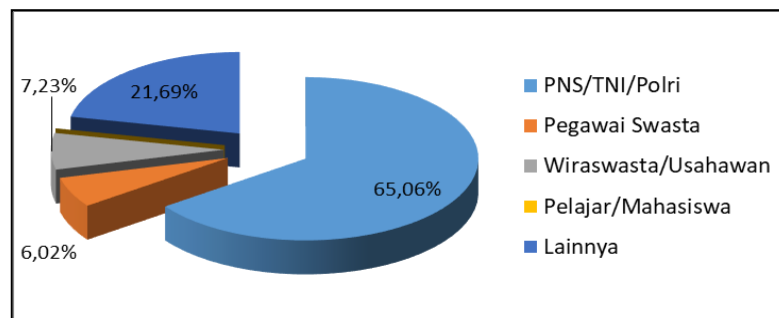
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1.	PNS/TNI/POLRI	54	65,06 %
2.	Pegawai Swasta	5	6,02 %
3.	Wiraswasta/Usahawan	6	7,23 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
5.	Lainnya	18	21,69 %

Jumlah	83	100 %
--------	----	-------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, yaitu sebanyak 54 orang atau 65,06% dan yang paling sedikit kelompok jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 5 orang atau 6,02%. Sedangkan dari kelompok Pelajar/Mahasiswa tidak ada responden yang didapatkan. Hasil responden berdasarkan jenis pekerjaan tersebut dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini :

Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



3.4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk diperoleh dari Survey terhadap 83 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 83 responden seperti pada lampiran II. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7 dan Gambar 5 di bawah ini:

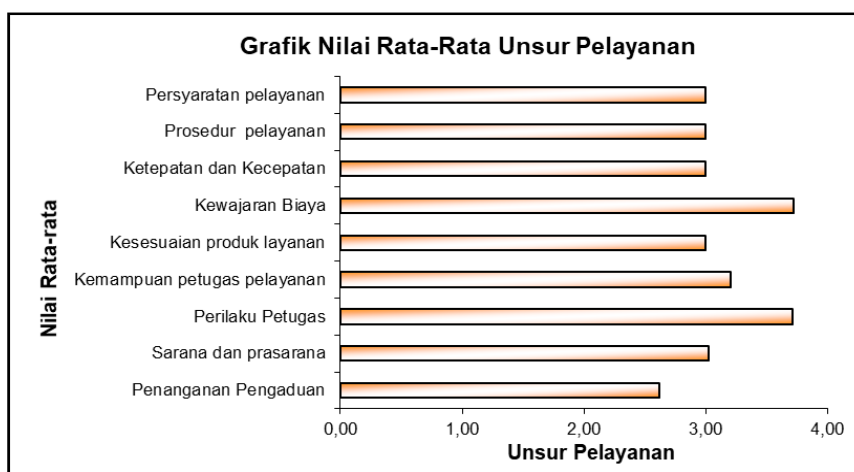
Tabel 7. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,00
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,00
U4	Biaya/Tarif	3,72 *)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,71
U8	Sarana dan prasarana	3,02
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,61 **)

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah

Gambar 5. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan



Dari Gambar 5 di atas terlihat bahwa yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 yaitu Biaya/Tarif. Sedangkan nilai terendah ada pada U9 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini memperlihatkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu menjadi perhatian agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.

3.5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 83 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2020 adalah 78,47.

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 78,47, apabila kita lihat pada tabel 1 di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk adalah **“BAIK”**.

3.6. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,61. Sehubungan dengan hal tersebut, sarana untuk menyampaikan saran masukan serta penanganan pengaduan dari pemohon layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk akan terus ditingkatkan. Selain sarana pengaduan secara online yang sudah disediakan dan berjalan saat ini, sarana pengaduan secara manual/konvensional nantinya akan tetap diperhatikan mengingat rata-rata pemohon layanan berusia diatas 40 tahun dengan tingkat pemahaman dan penguasaan dalam bidang teknologi yang sangat kecil.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk sebanyak 83 orang;
2. Karakteristik responden yang menggunakan pelayanan mayoritas perempuan, berusia antara 40-50 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan berprofesi pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,61. Meskipun sarana pengaduan secara online sudah disediakan melalui portal SP4N-LAPOR!, namun demikian sarana pengaduan secara manual/konvensional sepertinya masih sangat diperlukan;
4. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada tahun 2020 ini setelah dikonversikan yaitu 78,47. Nilai tersebut berada pada interval 76,61 – 88,30 yang artinya bahwa mutu pelayanan adalah BAIK;

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, disarankan agar sarana prasarana serta pengelolaan penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kepuasan pemohon layanan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
TAHUN 2020**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Dalam rangka memperbaiki kinerja unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk, dibutuhkan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut secara rutin Sekretariat Daerah Kabupaten Nganjuk (Bagian Organisasi) melalui perangkat daerah yang bersangkutan melakukan Survei Kepuasan terhadap pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner yang kami harapkan Bapak/Ibu/Saudara isi pada waktu mendapatkan pelayanan di unit layanan ini.

Survei ini menanyakan pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai pengalaman pada waktu mendapatkan pelayanan pada instansi pelayanan masyarakat ini.

Pertanyaan ini kami upayakan sesederhana mungkin, dengan tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dan jawaban hanya digunakan untuk kepentingan survei ini saja.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara disampaikan terimakasih.

Nganjuk, - - 2020

**Tim Monitoring dan
Evaluasi Pelayanan Publik
Kabupaten Nganjuk**

I. DATA

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari) angka sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Saudara)		
Tanggal Survei		
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD- kebawah 2. SMP sederajat 3. SMA sederajat	4. D1, D2, D3 5. S 1 6. S2 Keatas
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA :

NAMA	
NIP/DATA LAIN	

Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berilah tanda silang pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1 TidakSesuai 2 KurangSesuai 3 Sesuai 4 Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? 1 Tidakmudah (alurberbelit-belitdantidakadapenjelasan tentangalurpelayanan) 2 Kurangmudah (alurpelayanan sederhana dan kurang penjelasan dari petugas) 3 Mudah (alurpelayanan terpampang jelas ditempat pelayanan) 4 Sangat mudah (alurpelayanan terpampang ditempat pelayanan dan petugas dengan ramah memberikan penjelasan tentang pelayanan)	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>ketepatan dan kecepatan</u> pelayanan di unit ini? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan) 1 Tidaktepatwaktu (terlambat pada setiap tahap pelayanan) 2 Kurangtepatwaktu (terlambat pada tahap tertentu saja) 3 Tepatwaktu (sesuai dengan jadwal waktu yang dijanjikan) 4 Lebihcepat dari waktu yang dijanjikan	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kewajaran</u> biaya/tarif dalam pelayanan? 1 TidakWajar (terdapat biaya yang tidak ada dasar hukumnya) 2 KurangWajar (petugas kurang terbuka tentang pengenaan biaya) 3 Wajar (tarif ada dasar hukumnya) (Utk pelayanan yang gratis, benar2 tdk dipungut biaya) 4 Sangat wajar (tarif sangat rincis sesuai dengan dasar hukumnya) (Utk pelayanan yang gratis, benar2 tdk dipungut biaya, petugas menyampaikan ke pemohon)	
5. Apakah layanan yang diberikan sudah sesuai produk atau jasa pelayanan sesuai yang dijanjikan? 1 TidakSesuai (banyak kekurangan/kesalahan) 2 Kurangsesuai (ada sedikit kekurangan/kesalahan) 3 Sesuai 4 Lebih baik dari produk/jasa yang dijanjikan.	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kemampuan/kompetensi petugas</u> dalam memberikan pelayanan (baik petugas Administrasi maupun petugas teknis)? 1 Tidakmampu (Sangat tidak menguasai bidang tugasnya) 2 Kurangmampu (kurang menguasai bidang tugasnya) 3 Mampu (menguasai bidang tugasnya) 4 Sangatmampu (sangat menguasai bidang tugasnya)	
7. Bagaimana <u>perilaku</u> tugas dalam memberikan pelayanan di unit ini? 1 TidakSopan (sangat tidak menghargai pemohon layanan) 2 Sopan tetapi tidak ramah 3 Sopan dan ramah 4 Sangat Sopan, ramah dan menghargai pemohon layanan	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada unit layanan ini? 1 Buruk 2 Cukup memadai 3 Baik 4 Sangat baik	
9. Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan di unit ini? 1 Tidak ada sarana pengaduan (baik kotak saran, telpon pengaduan atau petunjuk untuk mengadu, memberikan saran dan masukan) 2 Ada saran pengaduan tetapi tidak jelas penyelesaiannya 3 Ada saran pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya 4 Ada saran pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya serta diumumkan tindak lanjut pengaduan yang telah ditanganinya.	

Saran/Masukan :

.....

.....

.....

REKAPITULASI KUISIONER IKM**DATA PENCACAH/SURVEYOR**

Nama : ARIF WAHYUDI WICAKSANA, S.Kom
NIP : 19830620 201504 1 001

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo Kab. Nganjuk

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	37	44.58%
2. Perempuan	46	55.42%
TOTAL	83	100.00%

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	0	0.00%
2. 20 - 29 thn	12	14.46%
3. 30 - 39 thn	26	31.33%
4. 40 - 50 thn	34	40.96%
5. > 50 thn	11	13.25%
TOTAL	83	100.00%

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	0	0.00%
2. SMP Sederajat	2	2.41%
3. SMA Sederajat	14	16.87%
4. D1, D2, D3	7	8.43%
5. S1	49	59.04%
6. S2 keatas	11	13.25%
TOTAL	83	100.00%

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	56	67.47%
2. Pegawai Swasta	5	6.02%
3. Wiraswasta/Usahawan	6	7.23%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0.00%
5. Lainnya	16	19.28%
TOTAL	83	100.00%

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	47	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	49	4	2	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	56	5	1	3	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2
4	42	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	46	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	4	2
6	39	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	33	3	2	3	2	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	4	3	3	2
8	38	3	1	5	1	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	4	4	3	3
9	46	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	2
10	41	4	1	4	2	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2
11	47	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	43	4	2	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	53	5	2	2	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	4	3	3	3
14	26	2	2	5	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	39	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	37	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2
17	47	4	1	5	1	Layanan Command Center	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	38	3	2	5	1	Layanan Command Center	3	3	3	3	3	3	4	3	2
19	50	5	2	5	1	Layanan Command Center	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	52	5	1	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	4	4	3	3
21	44	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
22	28	2	2	5	2	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2
23	36	3	2	5	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	40	4	2	3	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	33	3	2	3	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	30	3	2	4	5	Layanan Command Center	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	35	3	2	5	5	Layanan Command Center	3	3	3	4	3	3	3	3	2
28	42	4	1	3	5	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	39	3	1	3	5	Layanan Command Center	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	38	3	1	4	5	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2
31	30	3	1	5	5	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	25	2	2	3	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	4	4	3	3
33	51	5	1	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2
34	48	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	27	2	2	5	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	4	3	3
36	38	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	4	2
37	43	4	1	5	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	3	3	2
38	37	3	2	5	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	4	3	2

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
39	50	5	1	6	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
40	38	3	2	5	1	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
41	47	4	1	2	1	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
42	52	5	1	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
43	37	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
44	40	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
45	25	2	2	3	1	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
46	48	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
47	24	2	2	4	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
48	38	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
49	45	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
50	37	3	2	5	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
51	51	5	1	6	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
52	43	4	1	5	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
53	46	4	2	5	1	Layanan Zoom Meeting	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
54	39	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
55	53	5	1	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
56	26	2	2	3	2	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
57	33	3	1	3	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
58	26	2	2	5	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
59	45	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
60	49	4	2	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
61	40	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	40	4	2	5	1	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
63	27	2	2	3	5	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
64	41	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	51	5	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
66	36	3	2	4	2	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
67	47	4	1	3	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
68	42	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	49	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
70	38	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
71	42	4	2	5	1	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	38	3	1	4	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
73	51	5	2	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2	
74	48	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	27	2	1	4	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
76	25	2	1	3	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
77	39	3	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
78	45	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	30	3	1	3	3	Layanan Iklan di RSAL	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
80	48	4	1	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	26	2	2	5	5	Layanan LAPOR SP4N	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
82	46	4	1	6	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	4	4	3	2	
83	42	4	2	5	1	Layanan Talkshow di RSAL	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
TOTAL							249	249	249	309	249	266	308	251	217	
Jumlah Kuisisioner							83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
Rata-rata							3.00	3.00	3.00	3.72	3.00	3.20	3.71	3.02	2.61	
Rata-rata x bobot							0.33	0.33	0.33	0.41	0.33	0.36	0.41	0.34	0.29	
Nilai rata2 tertimbang							3.14									
IKM							78.47									

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **78.47**
Mutu pelayanan = **B**
Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**