KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kita semua dalam keadaan sehat *walafiat* dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Laporan awal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan Kegiatan Pemerintah Kabupaten Muna Barat Tahun Anggaran 2021 yang disusun sebagai dokumen perencanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Muna Barat. Diharapkan laporan awal ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Muna Barat sehingga diperoleh hasil yang diharapkan.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada bagian pertama, laporan ini memuat tentang pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, tujuan, manfaat, acuan normatif dan ruang lingkup. Bagian kedua menampilkan metodologi survei yang digunakan yang meliputi waktu dan tahapan survei, objek survei, jumlah responden hingga analisis data.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi keharusan setiap penyelenggara layanan publik. Penyelenggara layanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat minimal satu kali dalam setahun. Laporan yang dihasilkan dari Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada masing-masing unit layanan di Kabupaten Muna Barat tahun 2021.

Laworo, 17 Desember 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LIBER, S.PT.,M.Si

Pembina Tingkat I, Gol. IV/b
NIP. 196910052005021000 1

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

DAFTAR LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan Survei 2

C. Sasaran Survei 3

D. Manfaat Survei 3

E. Keluaran Survei 3

F. Prinsip Survei 3

G. Acuan Normatif 4

H. Ruang Lingkup Survei 5

I. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7

A. Indeks Kepuasaan Masyarakat 7

B. Pelayanan Publik 8

C. Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 11

BAB III METODOLOGI SURVEI 13

A. Objek Survei 13

B. Profil dan Jumlah Responden 13

C. Teknik Survei 14

D. Pengolahan Data 14

E. Analisis Data 16

1. Analisis Univariat 16
2. Analisis Bivariat 16

F. Pengertian Umum 16

BAB IV RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN 18

A. Metodologi Pelaksanaan Survei 18

B. Responden, Lokasi, Jadwal dan Tahapan Survei 19

C. Pengumpulan Data Survei 21

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks 21

E. Pelaksana Kegiatan 22

BAB V PROFIL RESPONDEN OBJEK SURVEI 23

A. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 23

B. Rumah Sakit Umum Daerah 24

C. Dinas Sosial 25

D. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 26

BAB VI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 27

A. Gambaran Umum 27

B. Hasil Survei 27

BAB VII PENUTUP 61

A. Kesimpulan 61

B. Saran dan Rekomendasi 62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan 15

Tabel 2 Sampel Morgan dan Krejcie 19

Tabel 3 Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat 20

Tabel 4 Hasil Indeks Kepuasaan Masyarakat DPMPTSP 28

Tabel 5 Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan DPMPTSP 29

Tabel 6 Hasil Kuisioner Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur DPMPTSP..... 29

Tabel 7 Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian DPMPTSP 30

Tabel 8 Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif DPMPTSP..... 31

Tabel 9 Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan DPMPTSP. 32

Tabel 10 Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana DPMPTSP 33

Tabel 11 Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana DPMPTSP 33

Tabel 12 Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana DPMPTSP 34

Tabel 13 Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan DPMPTSP 35

Tabel 14 Hasil Indeks Kepuasaan Masyarakat RSUD 36

Tabel 15 Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan RSUD..... 37

Tabel 16 Hasil Kuisioner Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur RSUD..... 38

Tabel 17 Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian RSUD 39

Tabel 18 Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif RSUD..... 39

Tabel 19 Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan RSUD..... 40

Tabel 20 Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana RSUD 41

Tabel 21 Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana RSUD 42

Tabel 22 Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana RSUD 43

Tabel 23 Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan RSUD 43

Tabel 24 Hasil Indeks Kepuasaan Masyarakat Dinas Sosial..... 44

Tabel 25 Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan Dinas Sosial..... 45

Tabel 26 Hasil Kuisioner Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Dinas Sosial 46

Tabel 27 Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian Dinas Sosial..... 47

Tabel 28 Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif Dinas Sosial 48

Tabel 29 Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Dinas Sosial 48

Tabel 30 Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas Sosial..... 49

Tabel 31 Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana Dinas Sosial..... 50

Tabel 32 Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Sosial 51

Tabel 33 Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
Dinas Sosial 51

Tabel 34 Hasil Indeks Kepuasaan Masyarakat Dinas DUKCAPIL..... 53

Tabel 35 Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan Dinas DUKCAPIL..... 53

Tabel 36 Hasil Kuisioner Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Dinas

DUKCAPIL 54

Tabel 37 Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian Dinas DUKCAPIL..... 55

Tabel 38 Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif Dinas DUKCAPIL 56

Tabel 39 Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Dinas DUKCAPIL 56

Tabel 40 Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas DUKCAPIL..... 57

Tabel 41 Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana Dinas DUKCAPIL..... 58

Tabel 42 Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana Dinas DUKCAPIL 59

Tabel 43 Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
Dinas DUKCAPIL 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat 64

Gambar 2. Dokumentasi Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Seminar Akhir..... 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Muna Barat Tahun 2021 67

Lampiran 2 Tabel sampel Morgan and Krejcie 68

Lampiran 3 Data Survei Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 69

Lampiran 4 Data Survei Rumah Sakit Umum Daerah 70

Lampiran 5 Data Survei Dinas Sosial 71

Lampiran 6 Data Survei Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 72

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik dimuat di dalam Konstitusi Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara Pelayanan Publik, baik itu institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Layanan publik ditujukan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Negara berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk adalah peningkatan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh

pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka Unit Pelayanan Instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah diwajibkan menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Oleh karena itu, Survey kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan di Kabupaten Muna Barat.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat tahun 2021 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

D. Manfaat Survei

Manfaat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public
2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan upaya rencana tindak lanjut selanjutnya;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

E. Keluaran

Keluaran yang diharapkan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan di Kabupaten Muna Barat.
2. Tersedianya data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Kabupaten Muna Barat.

F. Prinsip

Dalam melaksanakan survey IKM memperhatikan prinsip :

1. Transparan; hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. Partisipatif; dalam melaksanakan survey kepuasaan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya
3. Akuntabel; hal-hal yang diatur dalam survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan
4. Berkesinambungan; survey Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. Keadilan; Pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan
6. Netralitas; dalam melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

G. Acuan Normatif

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

H. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayan Publik meliputi : Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

I. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan

   Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

   Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelaksanaan

   Waktu pelaksanaan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tariff

   Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 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. Perilaku pelaksana

   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengertian secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematik kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Masih menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. “kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan

sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna".

Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi terkadang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan "dilayani" ke

pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2006).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut (Effendi dalam Widodo, 2001) :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran,
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
    a. Prosedur/tata cara pelayanan
    b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
    c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
    d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
    e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi, mengandung arti :
    a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan

keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

C. Pedoman Penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Mamuju tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Objek Survei

Objek dalam kegiatan survei ini adalah instansi-instansi pemerintahan atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di lingkup Pemerintah Kabupaten Muna Barat yang terdiri dari:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu
2. Rumah Sakit Umum Daerah
3. Dinas Sosial
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

B. Profil dan Jumlah Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, petani, nelayan dan swasta.

Teknik penarikan sampel atau jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan, karakteristik populasi dan sampel. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan mengunakan rumus:

$$S = \frac{(\lambda^2 \times N \times P \times Q)}{(d^2(N-1) + \lambda^2 \times P \times Q)}$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

λ^2 = Faktor pengali dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

P = Q = 0,5 (Populasi menyebar normal)

d : Galat pendugaan

C. Teknik Survei

Teknik survei atau metode pengumpulan data diperoleh dengan beragam cara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 teknik survei yang dapat digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan memalui surat.
3. Kuesioner elektronik (*s-survey*)
4. Diskusi terfokus
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam

Teknik survei yang dipilih pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat tahun 2021 adalah koesioner dengan wawancara tatap muka.

D. Pengolahan Data

Data kuisioner yang berasal dari responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat

terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah bobot}}{\textbf{jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{SKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total Unsur Terisi}} \times \textbf{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Penilaian kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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	A	Sangat Baik

E. Analisis Data

Setelah pengolahan data, analisis data dilakukan terhadap unsur pelayanan yang disurvei secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, analisis yang dapat digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

1. Analisis Univariat

Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara univariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi temuan hasi survey berupa data statistic seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

F. Pengertian Umum

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

a. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

b. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang- undangan;

c. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.

d. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

e. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

f. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

g. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan

BAB IV. RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Metodologi Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

a. Persiapan

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden, lokasi dan waktu pelaksanaan seperti penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei

b. Pelaksanaan pengumpulan data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan yang di tugaskan melalui wawancara langsung ke masyarakat
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

B. Responden, Lokasi, Jadwal dan Tahapan Survei

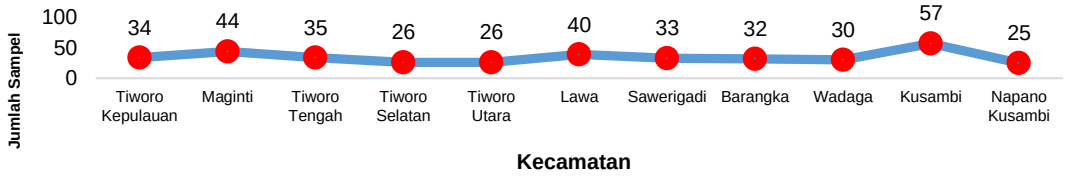
B.1. Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sebanyak 382 dengan interval populasi 70.000 ketas sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada *table sample Morgan and Krejcie.*

Tabel 2. Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Grafik 1. Sebaran Sampel



B.2. Lokasi dan Jadwal Survei

Survei Kepuasan Masyarakan (SKM) akan dilaksanakan pada bulan November–Desember 2021 di wilayah administrasi Kabupaten Muna Barat dengan perincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;

c. Pengolahan data survei, 6 (enam) hari kerja;

d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 7 (tujuh) hari kerja;

B.3. Tahapan Survei

Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 3 Tahapan survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Tahapan	Bulan	
		November	Desember
1	Menyusun instrumen survei		
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel		
3	Menentukan responden		
4	Melaksanakan survei		
5	Mengolah hasil survei		
6	Menyajikan dan melaporkan hasil survei		

C. Pengumpulan Data Survei

C.1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

C.2. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan survei 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 dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

Laporan hasil survei sebagai salah satu media untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik yang memuat tentang materi pokok Laporan Survei Kepuasan

Masyarakat mencakup Pendahuluan (latar belakang, tujuan, metode, Tim Pelaksana dan Jadwal Pelaksanaan), Analisa (data kuisioner, perhitungan dan deskripsi hasil) dan Penutup

E. Pelaksana Kegiatan

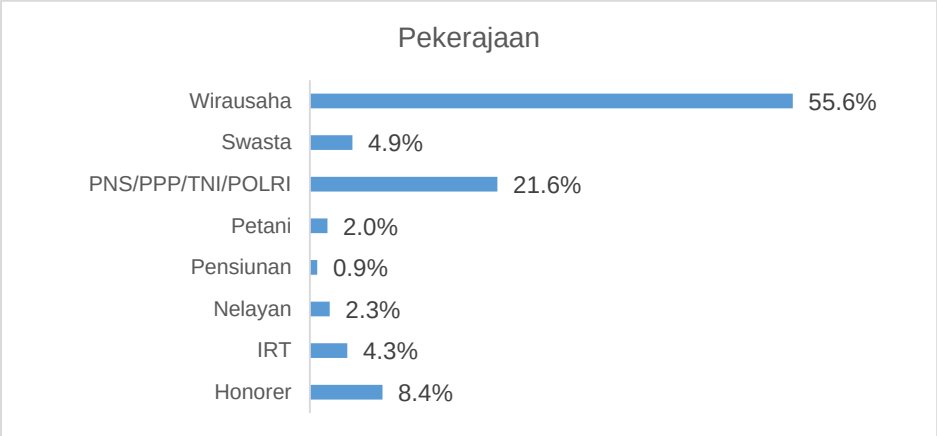
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Muna Barat dilaksanakan oleh tim pelaksana yang di bentuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan dituangkan dalam Surat Keputusan

BAB V PROFIL RESPONDEN OBJEK SURVEI

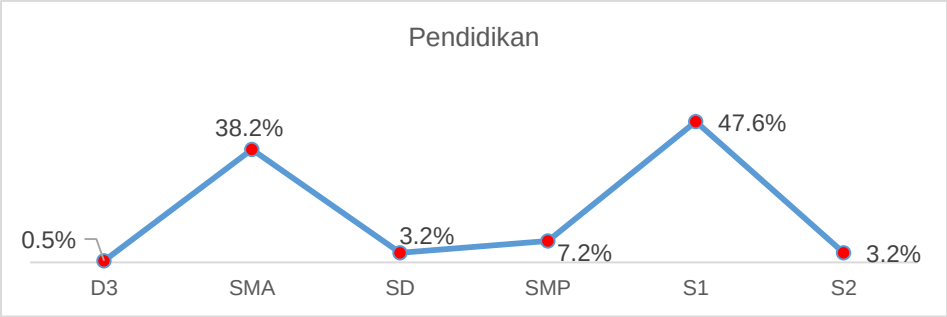
A. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Alamat: Jalan Poros Wuna Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat Provinsi Sulawesi Tenggra 93657

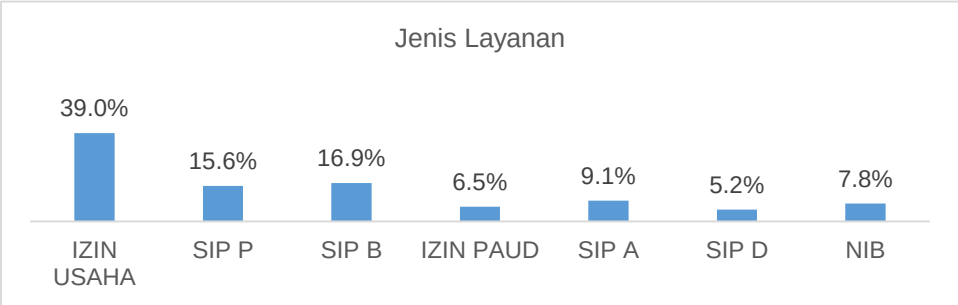
1. Pekerjaan



2. Pendidikan



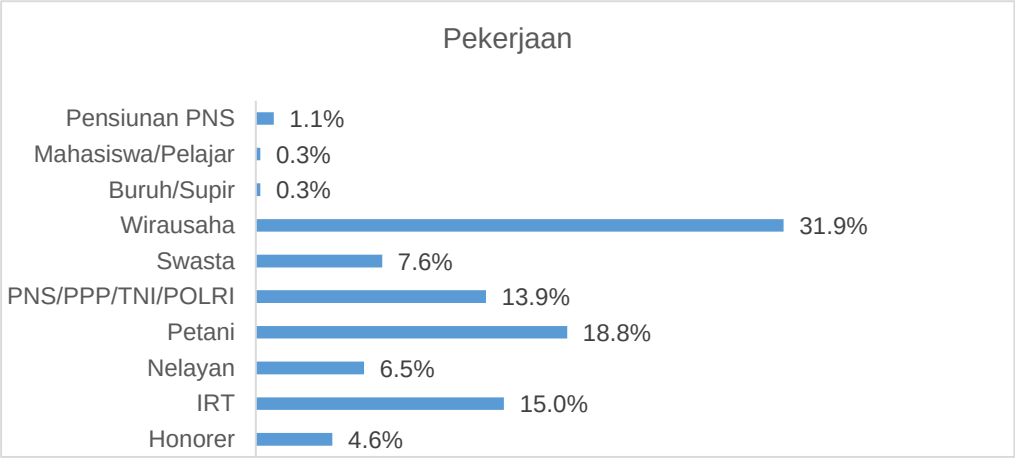
3. Layanan

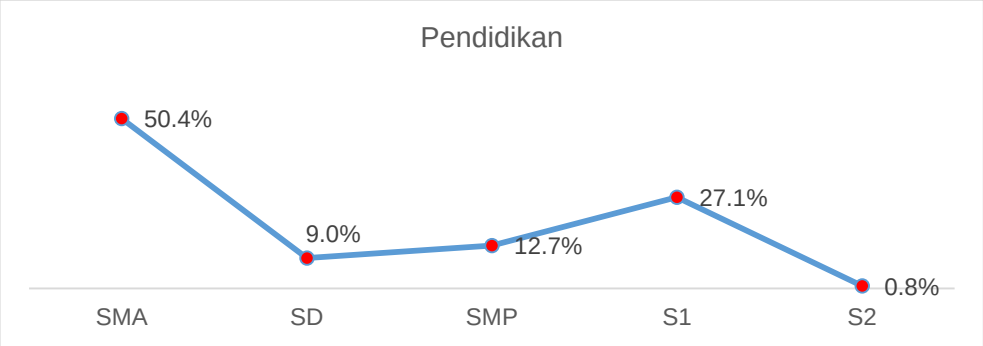


B. Rumah Sakit Umum Daerah

Alamat: Jalan Poros Lagadi-Tondasi Waumere Kecamatan Tiworo Kepulauan Kabupaten Muna Barat Provinsi Sulawesi Tenggra 93653

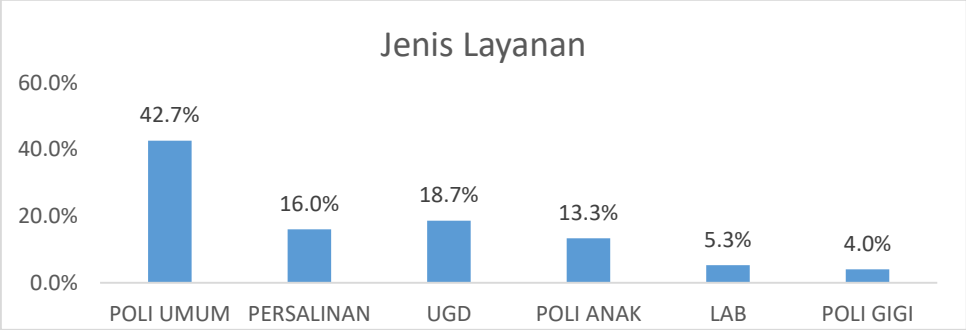
1. Pekerjaan





2. Pendidikan

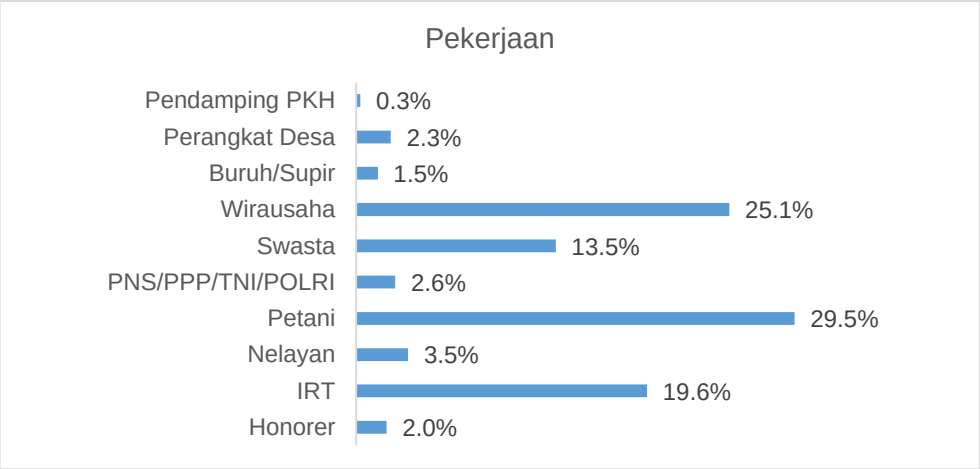
3. Layanan



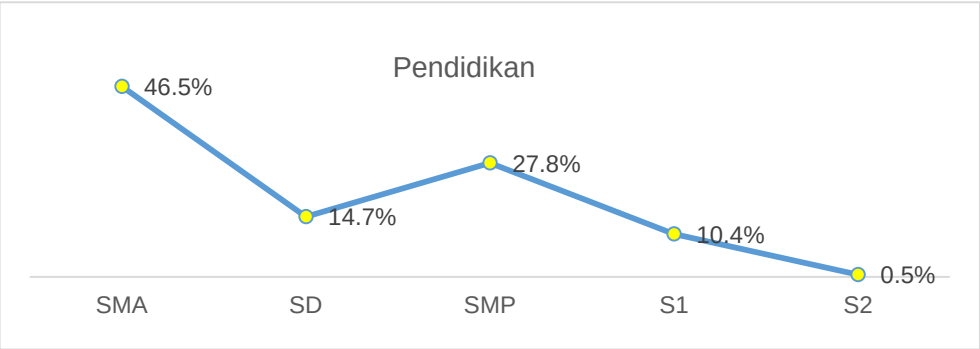
C. Dinas Sosial

Alamat: Jalan Poros Laworo Kecamatan Sawerigadi Kabupaten Muna Barat Provinsi Sulawesi Tenggra 93653

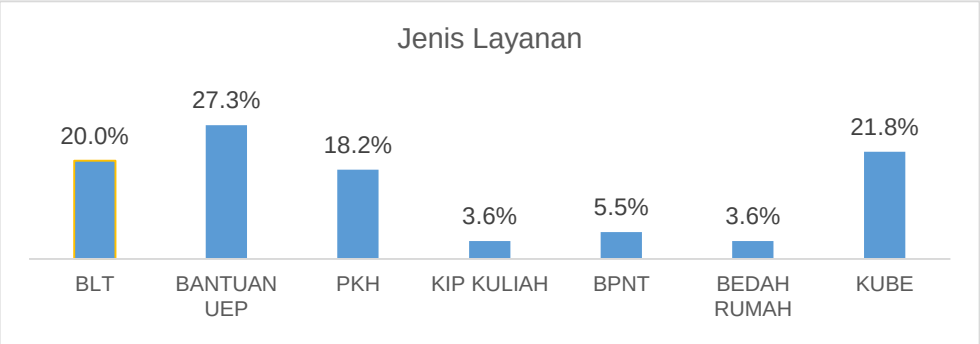
1. Pekerjaan



2. Pendidikan



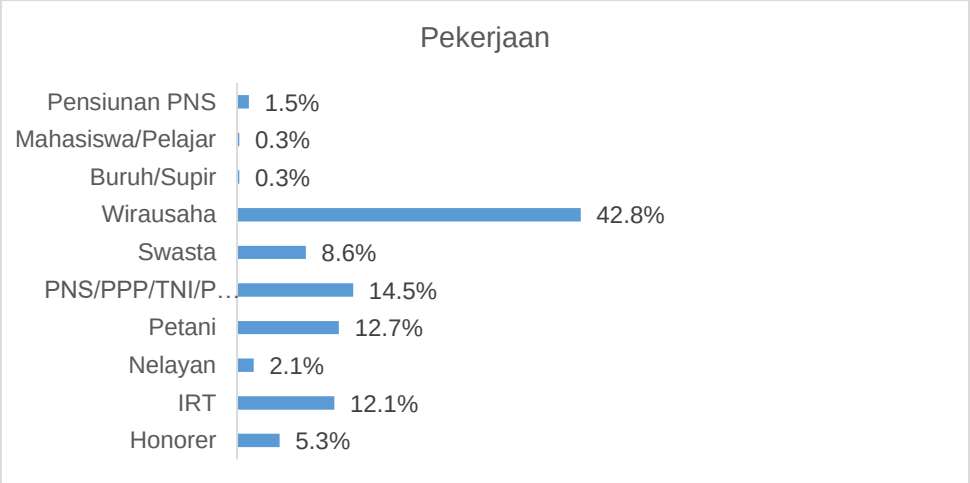
3. Layanan



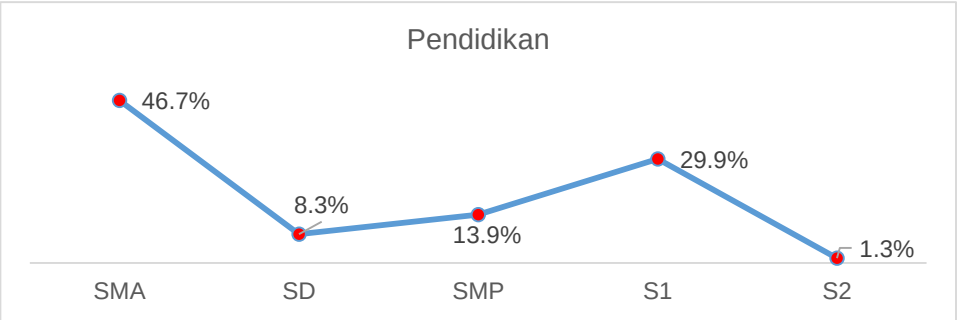
D. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Alamat: Jalan Poros Wuna Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat Barat Provinsi Sulawesi Tenggra 93653

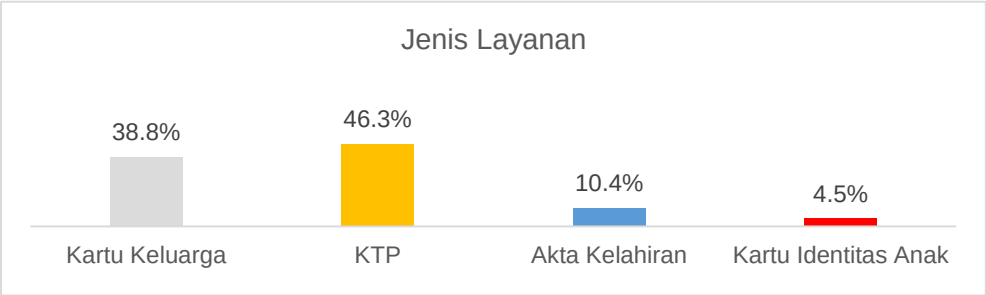
1. Pekerjaan



2. Pendidikan



3. Layanan



BAB VI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Gambaran Umum

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

B. Hasil Survei

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat terhadap Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat sebesar **81,52** berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 76.61 - 88.30).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat DPM-PTSP

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3.058	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.089	3.064-3.532	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.113	3.064-3.532	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.984	3.532 - 4.00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.331	3.064-3.532	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.157	3.064-3.532	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.344	3.064-3.532	B	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3.152	3.064-3.532	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.415	3.064-3.532	B	Baik
NRR Tertimbang		**3.261**	**3.064-3.532**	**B**	**Baik**
IKM Konversi		**81.52**	**76.61 - 88.30**	**B**	**Baik**

Adapun analisa uraian sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut :

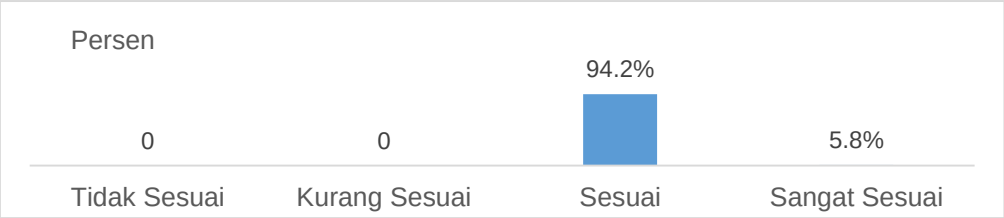
U1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,058** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori "**Kurang Baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan DPMPTSP

Persyaratan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	359	1077
Sangat Sesuai	22	88
Total	**381**	**1165**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

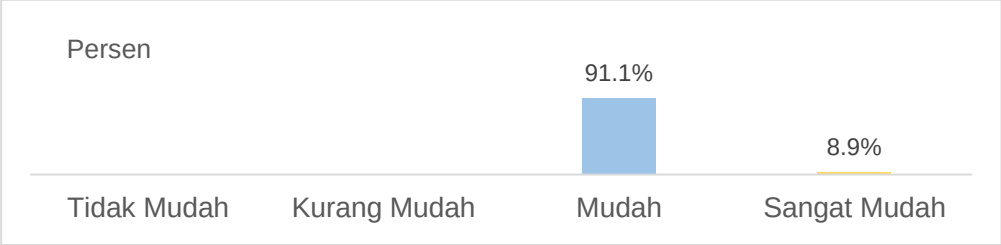
Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,089** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori "**Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Hasil Kuisioner Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur DPMPTSP

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Frekuensi	Skor
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	347	1141
Sangat Mudah	34	136

Total	**381**	**1177**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

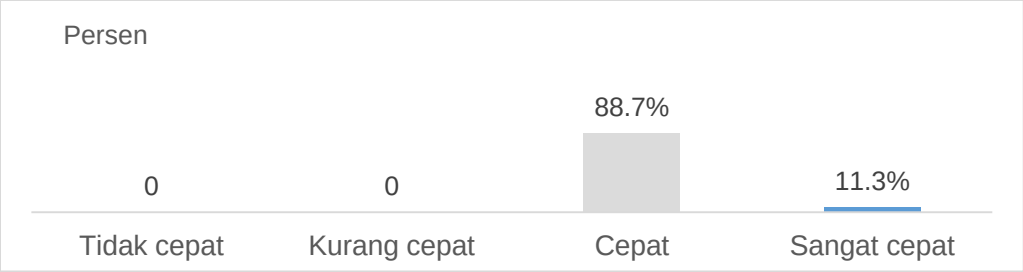
U3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelaksanaan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,113** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian DPMPTSP

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	338	1014
Sangat Cepat	43	172
Total	**381**	**1186**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

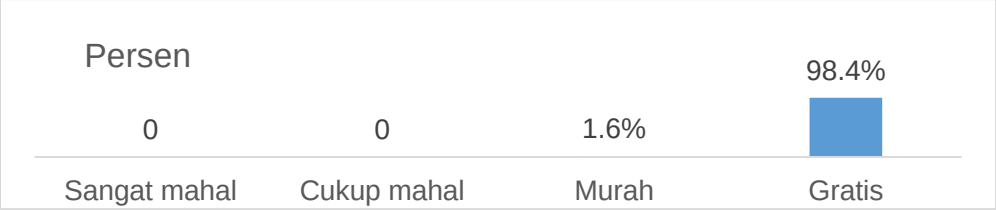
U4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,984** berada pada nilai interval **3.532 - 4.00**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif DPMPTSP

Biaya/Tarif	Frekuensi	Skor
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	6	18
Gratis	375	1500
Total	**381**	**1518**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

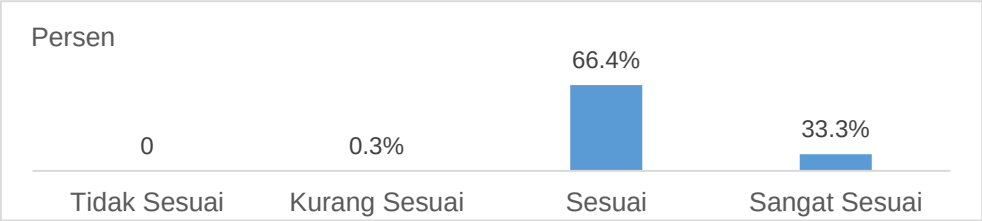
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,331** berada pada nilai interval **3.064-**

3.532. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan DPMPTSP

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	2
Sesuai	253	759
Sangat Sesuai	127	508
Total	**381**	**1269**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



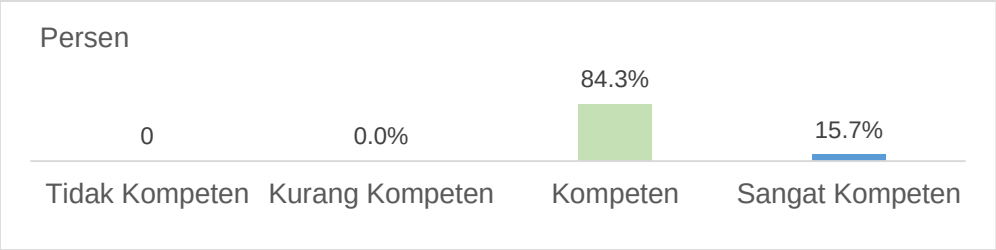
U6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,157** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana DPMPTSP

Kompetensi Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	321	963
Sangat Kompeten	60	240
Total	**381**	**1203**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U7. Perilaku Pelaksana

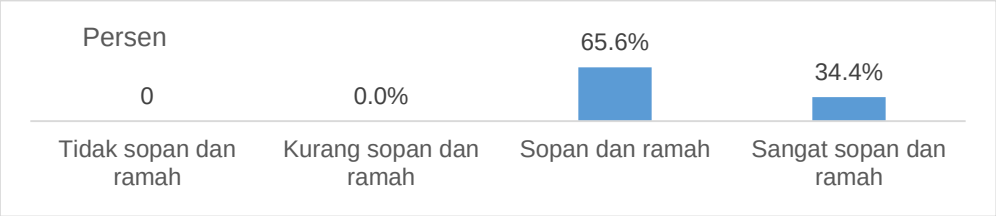
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik itu kesopanan dan keramahan petugas serta sikap saling menghargai. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,344** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11. Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana DPMPTSP

Perilaku Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	250	750

Sangat Sopan dan Ramah	131	524
Total	**381**	**1274**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

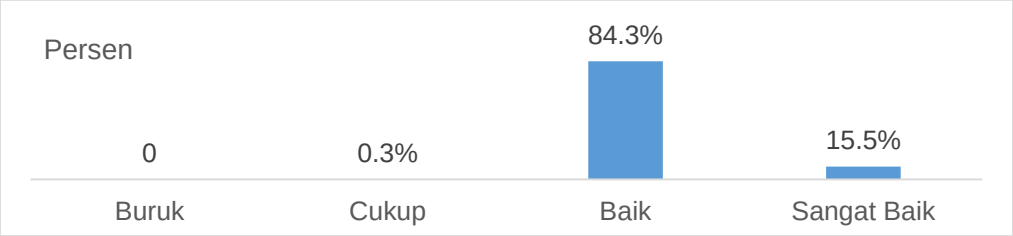
U8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) kegiatan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,152** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12. Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana DPMPTSP

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Skor
Buruk	0	0
Cukup	1	2
Baik	321	963
Sangat Baik	59	236
Total	**381**	**1201**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



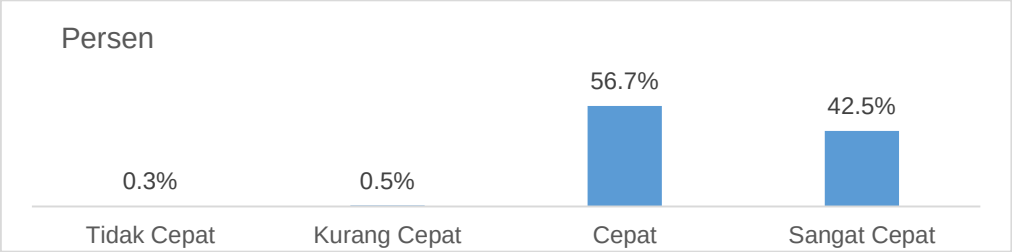
U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut berupa respon yang diberikan oleh unit pemberi layanan untuk menyikapi masukan dan saran dari penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,415** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13. Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	1	1
Kurang Cepat	2	4
Cepat	216	648
Sangat Cepat	162	648
Total	**381**	**1301**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



Berdasarkan hasil survey terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat menunjukan hasil kateogori **BAIK** dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang **3.261**. Dari sembilan unsur yang menjadi penilaian survey berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kinerja sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan A dan Kinerja Sangat Baik : Biaya/Tarif

2. Mutu Pelayanan B dan Kinerja Baik: Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. Mutu Pelayanan C dan Kinerja Kurang Baik: Persyaratan

2. Rumah Sakit Umum Daerah

Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Barat sebesar **79,02** berada pada kategori **"BAIK"** (pada interval 76.61 - 88.30).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 14. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3.052	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.055	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.076	3.064 - 3.532	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.869	3.532 - 4.00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.128	3.064 - 3.532	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.236	3.064 - 3.532	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.139	3.064 - 3.532	B	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3.073	3.064 - 3.532	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.107	3.064 - 3.532	B	Baik
NRR Tertimbang		**3.161**	**3.064 - 3.532**	**B**	**Baik**
IKM Konversi		**79.02**	**76.61 - 88.30**	**B**	**Baik**

Adapun analisa uraian sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut :

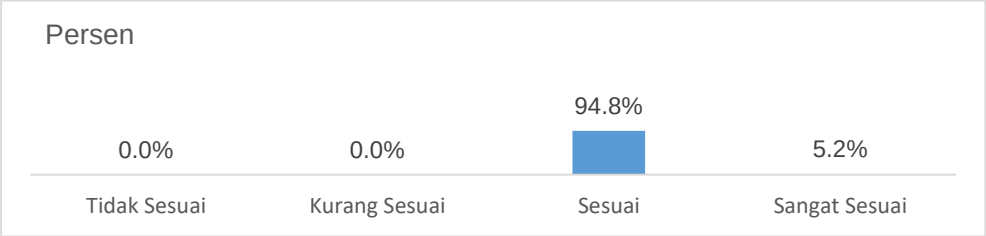
U1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,052** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan RSUD

Persyaratan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	362	1086
Sangat Sesuai	20	80
Total	**382**	**1166**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

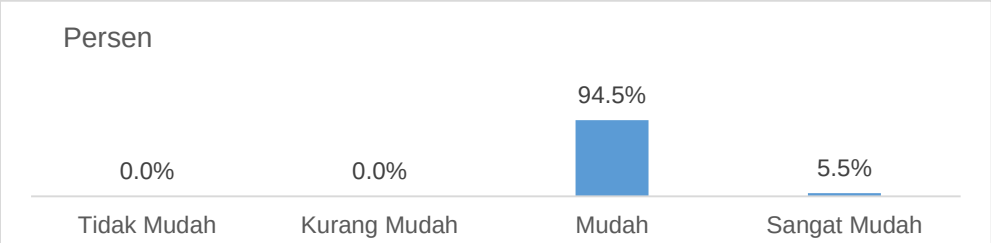
Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,055** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 16. Hasil Kuisioner Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur RSUD

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Frekuensi	Skor
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	361	1183
Sangat Mudah	21	84
Total	**382**	**1167**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

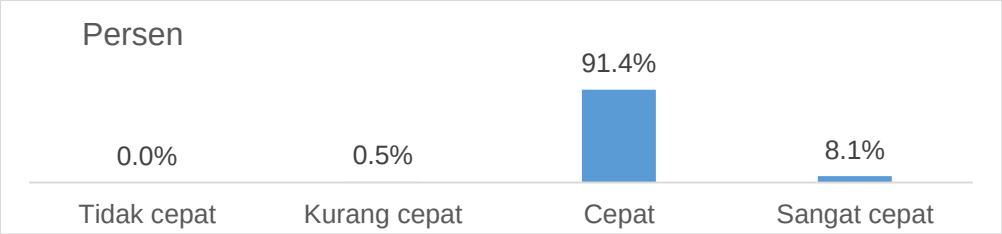
U3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelaksanaan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,076** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 17. Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian RSUD

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	2	4
Cepat	349	1047
Sangat Cepat	31	124
Total	**382**	**1175**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U4. Biaya/Tarif

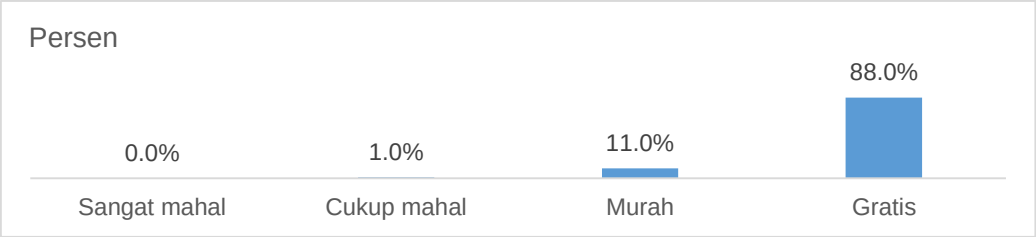
Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,87** berada pada nilai interval **3.532 - 4.00**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 18. Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif RSUD

Biaya/Tarif	Frekuensi	Skor
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	4	8
Murah	42	126

Gratis	336	1344
Total	**382**	**1478**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



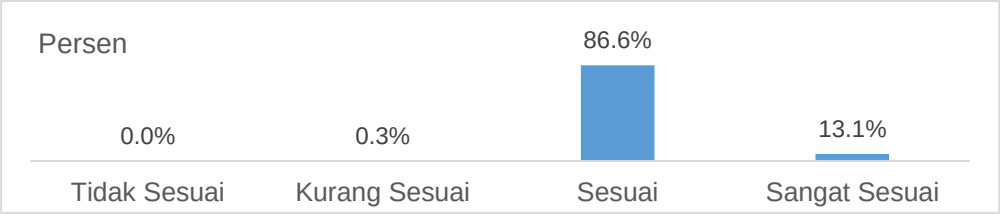
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,128** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 19. Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan RSUD

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	2
Sesuai	331	993
Sangat Sesuai	50	200
Total	**382**	**1195**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



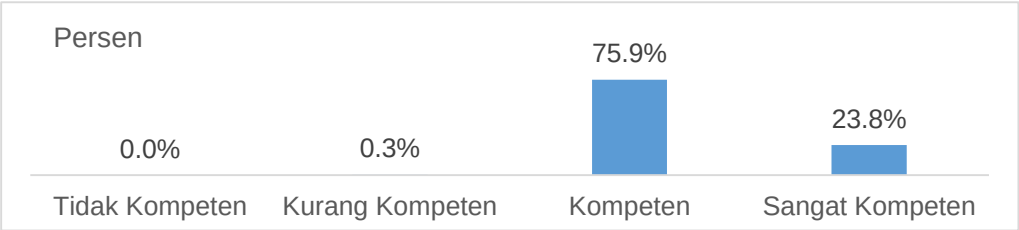
U6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,24** berada pada nilai interval **3,064-3,532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 20. Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana RSUD

Kompetensi Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	1	2
Kompeten	290	870
Sangat Kompeten	91	364
Total	**382**	**1236**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U7. Perilaku Pelaksana

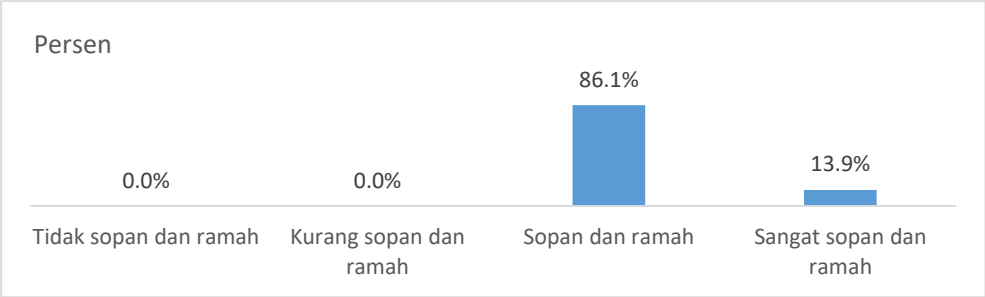
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik itu kesopanan dan keramahan petugas serta sikap saling menghargai. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,139** berada pada nilai interval **3,064-3,532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 21. Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana RSUD

Perilaku Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	329	987
Sangat Sopan dan Ramah	53	212
Total	**382**	**1199**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



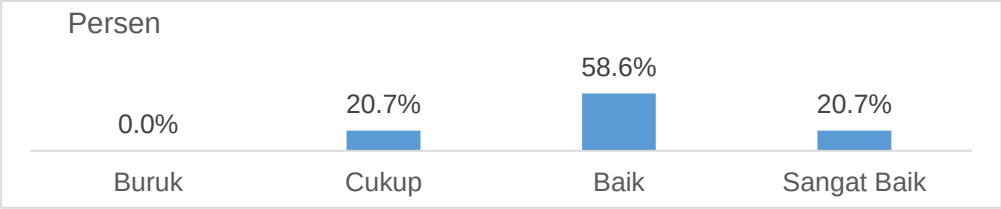
U8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) kegiatan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,073** berada pada nilai interval **3,064-3,532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 22. Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana RSUD

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Skor
Buruk	0	0
Cukup	79	158
Baik	224	672
Sangat Baik	79	316
Total	**382**	**1146**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



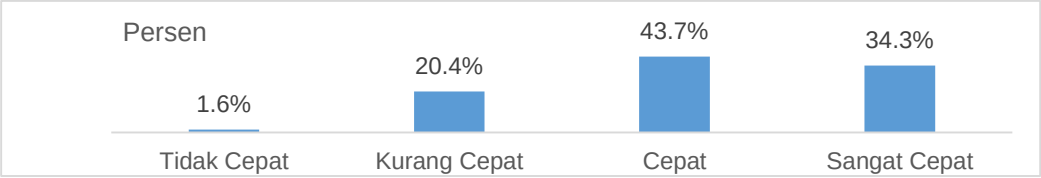
U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut berupa respon yang diberikan oleh unit pemberi layanan untuk menyikapi masukan dan saran dari penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,107** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 23. Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	6	6
Kurang Cepat	78	156
Cepat	167	501
Sangat Cepat	131	524
Total	**382**	**1187**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



Berdasarkan hasil survey terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Barat menunjukan hasil kateogori **BAIK** dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang **3.161**. Dari sembilan unsur yang menjadi penilaian survey berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kinerja sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan A dan Kinerja Sangat Baik : Biaya/Tarif
2. Mutu Pelayanan B dan Kinerja Baik: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana,Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. Mutu Pelayanan C dan Kinerja Kurang Baik: Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur

3. Dinas Sosial

Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat sebesar **77,10** berada pada kategori **"BAIK"** pada interval nilai **3.064 - 3.532**.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 24. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3.037	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.050	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik

U3	Waktu Penyelesaian	3.069	3.064 - 3.532	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.987	3.532 - 4.00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.093	3.064 - 3.532	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.085	3.064 - 3.532	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.071	3.064 - 3.532	B	Baik
U8	Sarana dan prasarana	2.762	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.884	2.60 - 3.064	C	Kurang Baik
NRR Tertimbang		**3.084**	**3.064 - 3.532**	**B**	**Baik**
IKM Konversi		**77.10**	**76.61 - 88.30**	**B**	**Baik**

Adapun analisa uraian sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut :

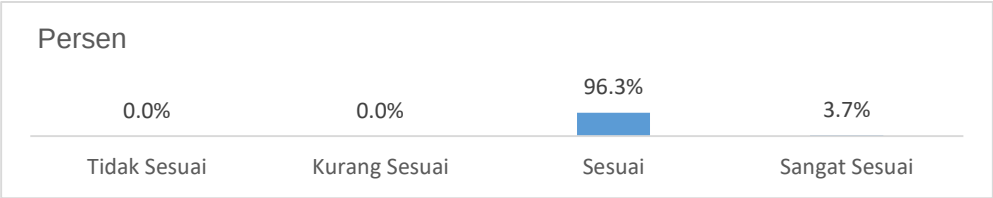
U1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,037** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 25. Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan Dinas Sosial

Persyaratan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	364	1092
Sangat Sesuai	14	56
Total	**378**	**1148**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



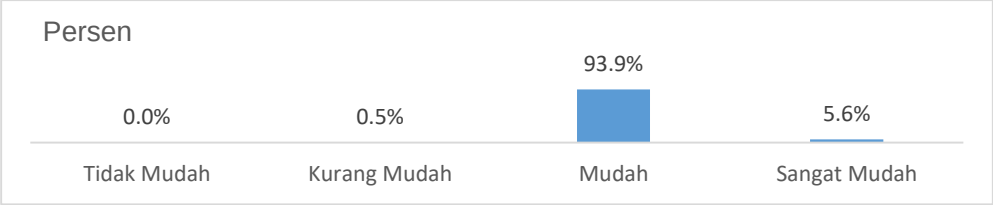
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,050** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 26. Hasil Kuisioner Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Dinsos

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Frekuensi	Skor
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	2	4
Mudah	355	1065
Sangat Mudah	21	84
Total	**378**	**1153**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



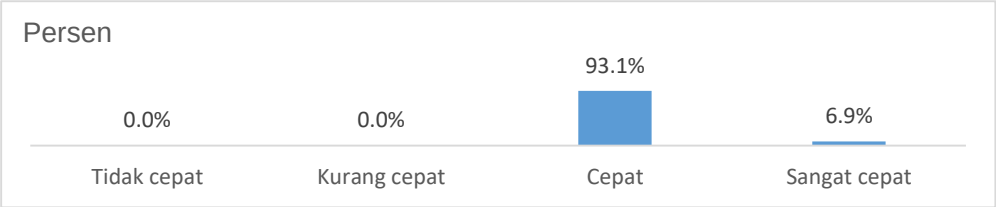
U3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelaksanaan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,069** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 27. Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian Dinas Sosial

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	352	1056
Sangat Cepat	26	104
Total	**378**	**1156**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



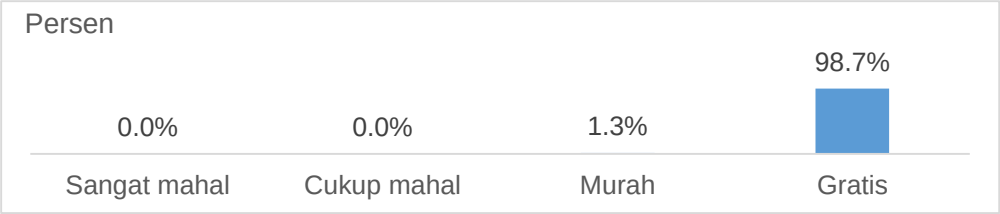
U4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,987** berada pada nilai interval **3.532 - 4.00**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 28. Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif Dinas Sosial

Biaya/Tarif	Frekuensi	Skor
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	5	15
Gratis	373	1492
Total	**378**	**1507**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



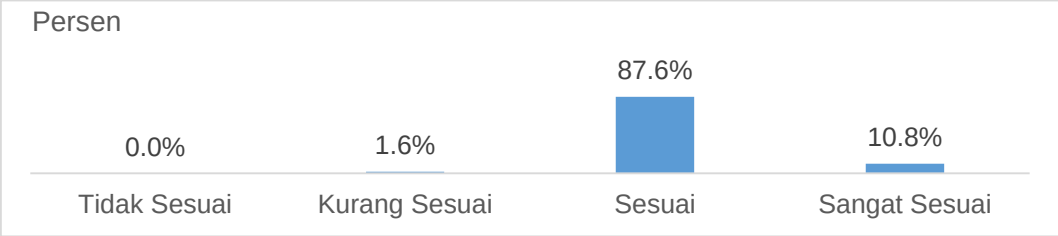
U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,093** berada pada nilai interval **3.064-3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 29. Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinsos

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	6	12
Sesuai	331	993
Sangat Sesuai	41	164
Total	**378**	**1169**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



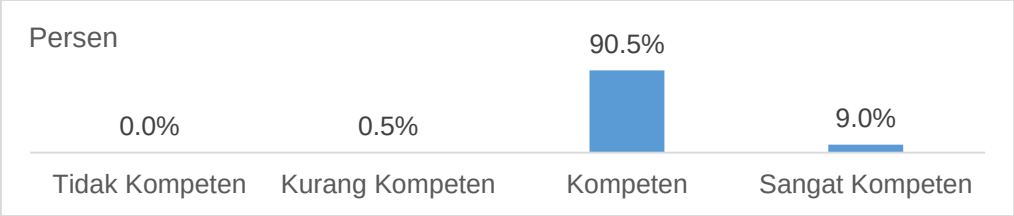
U6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,085** berada pada nilai interval **3,064-3,532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 30. Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana Dinsos

Kompetensi Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	2	4
Kompeten	342	1026
Sangat Kompeten	34	136
Total	**378**	**1166**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



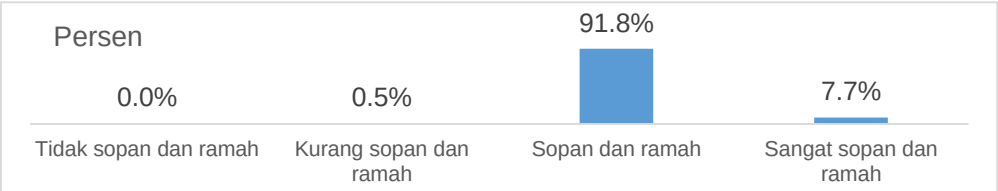
U7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik itu kesopanan dan keramahan petugas serta sikap saling menghargai. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,071** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 31. Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana Dinas Sosial

Perilaku Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	2	4
Sopan dan Ramah	347	1041
Sangat Sopan dan Ramah	29	116
Total	**378**	**1161**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



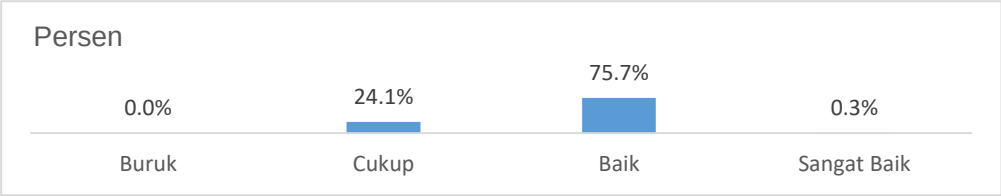
U8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) kegiatan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **2.762** berada pada nilai interval **2.60 - 3.064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 32. Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Sosial

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Skor
Buruk	0	0
Cukup	91	182
Baik	286	858
Sangat Baik	1	4
Total	**378**	**894**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



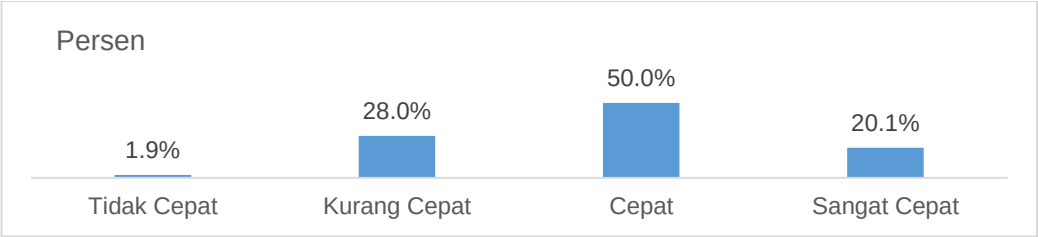
U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut berupa respon yang diberikan oleh unit pemberi layanan untuk menyikapi masukan dan saran dari penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **2,884** berada pada nilai interval **2.60 - 3.064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 33. Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	7	7
Kurang Cepat	106	212
Cepat	189	567
Sangat Cepat	76	304
Total	**378**	**1052**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



Berdasarkan hasil survey terhadap Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat menunjukan hasil kateogori **BAIK** dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang **3.084**. Dari sembilan unsur yang menjadi penilaian survey berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kinerja sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan A dan Kinerja Sangat Baik : Biaya/Tarif
2. Mutu Pelayanan B dan Kinerja Baik : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Waktu Penyelesaian
3. Mutu Pelayanan C dan Kinerja Kurang Baik : Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur

4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan Survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat sebesar **76,67** berada pada kategori **"BAIK"** (pada interval **76.61-88.30**).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 34. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Dukcapil

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3.037	2.60-3.064	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.063	2.60-3.064	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.068	3.064-3.532	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.984	3.532-4.00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.076	3.064-3.532	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.102	3.064-3.532	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.107	3.064-3.532	B	Baik
U8	Sarana dan prasarana	2.681	2.60-3.064	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.762	2.60-3.064	C	Kurang Baik
NRR Tertimbang		**2.99**	**2.60-3.064**	**C**	**Kurang Baik**
IKM Konversi		**74.85**	**65.00-76.60**	**C**	**Kurang Baik**

Adapun analisa uraian sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut :

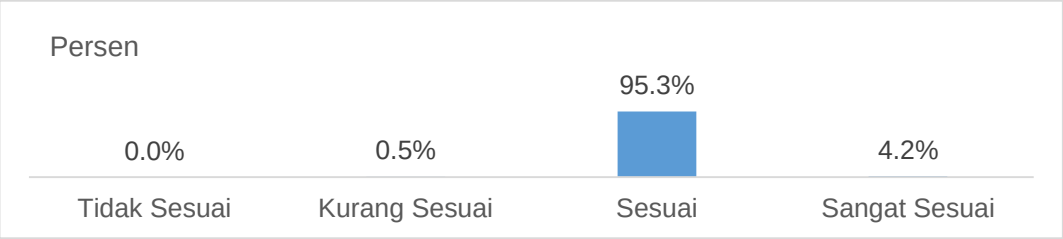
U1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,037** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 35. Hasil Kuisioner Unsur Persyaratan Dinas Dukcapil

Persyaratan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	2	4
Sesuai	364	1092
Sangat Sesuai	16	64
Total	**382**	**1160**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



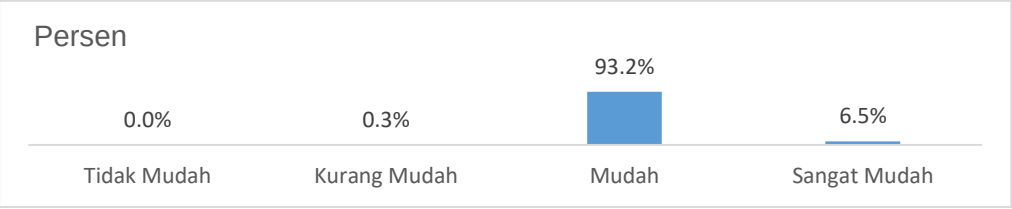
U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,063** berada pada nilai interval **2,60-3,064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 36. Hasil Kuisioner Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Dukcapil

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Frekuensi	Skor
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	1	2
Mudah	356	1068
Sangat Mudah	25	100
Total	**382**	**1170**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



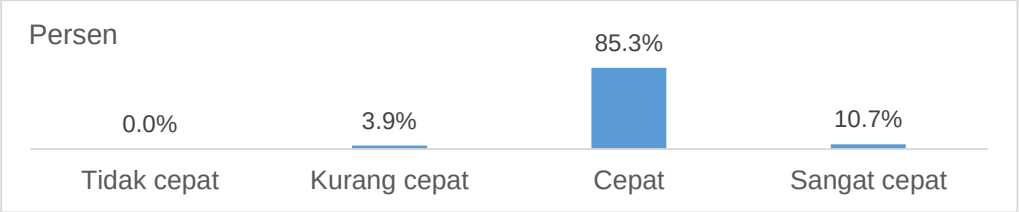
U3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelaksanaan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,068** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 37. Hasil Kuisioner Unsur Waktu Penyelesaian Dinas Dukcapil

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	15	30
Cepat	326	978
Sangat Cepat	41	164
Total	**382**	**1172**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



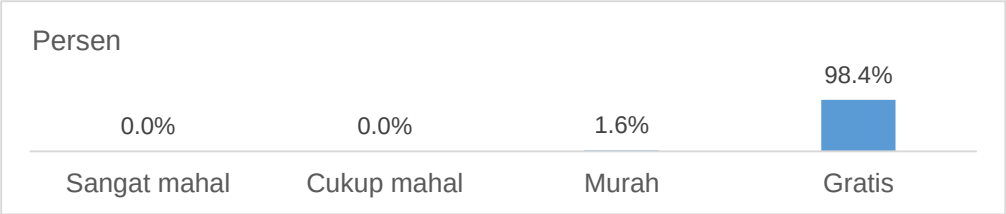
U4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,984** berada pada nilai interval **3.532 - 4.00**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Sangat Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 38. Hasil Kuisioner Unsur Biaya/Tarif Dinas Dukcapil

Biaya/Tarif	Frekuensi	Skor
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	6	18
Gratis	376	1504
Total	**382**	**1522**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

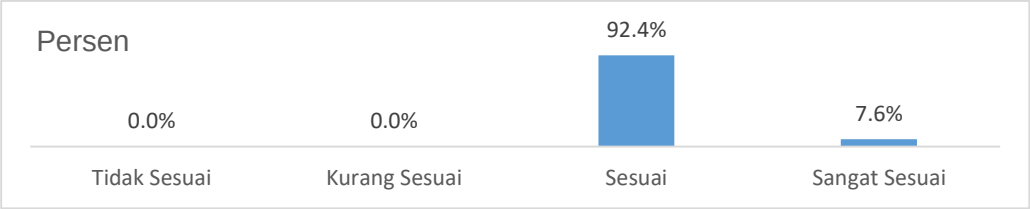
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,076** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 39. Hasil Kuisioner Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dukcapil

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Frekuensi	Skor
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	353	1059
Sangat Sesuai	29	116

Total	**382**	**1175**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

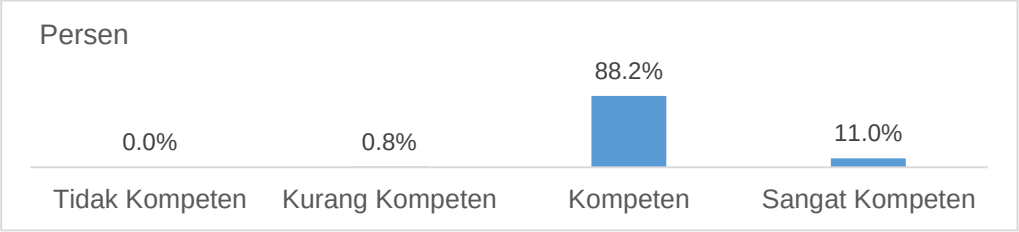
U6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,102** berada pada nilai interval **3,064-3,532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 40. Hasil Kuisioner Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas Dukcapil

Kompetensi Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	3	6
Kompeten	337	1011
Sangat Kompeten	42	168
Total	**382**	**1185**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



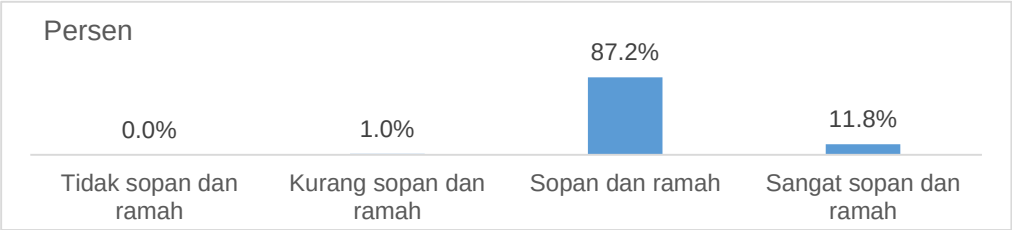
U7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik itu kesopanan dan keramahan petugas serta sikap saling menghargai. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **3,107** berada pada nilai interval **3.064 - 3.532**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 41. Hasil Kuisioner Unsur Perilaku Pelaksana Dinas Dukcapil

Perilaku Pelaksana	Frekuensi	Skor
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	4	8
Sopan dan Ramah	333	999
Sangat Sopan dan Ramah	45	180
Total	**382**	**1187**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U8. Sarana dan Prasarana

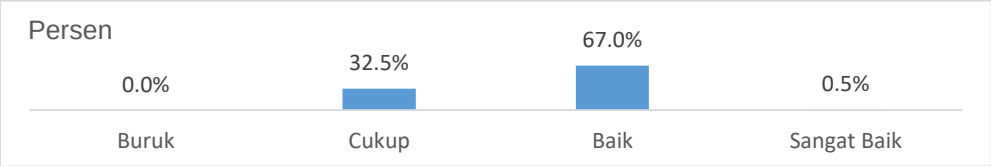
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) kegiatan pelayanan publik. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **2.681** berada pada nilai interval **2.60 - 3.064**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 42. Hasil Kuisioner Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Sosial

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Skor
Buruk	0	0
Cukup	124	248
Baik	256	768
Sangat Baik	2	8
Total	**382**	**1024**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis persentase berikut ini :



U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

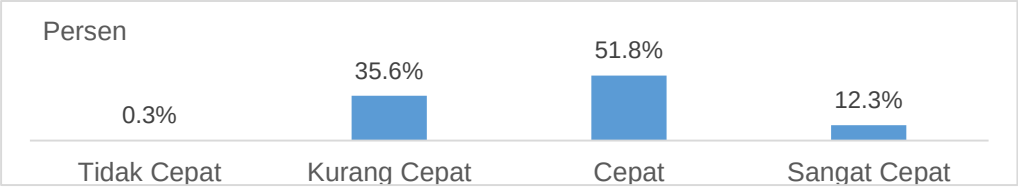
Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut berupa respon yang diberikan oleh unit pemberi layanan untuk menyikapi masukan dan saran dari penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor unsur sebesar **2,762** berada pada nilai interval **2.60 - 3.064**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan berada pada kategori **"Kurang Baik"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 43. Hasil Kuisioner Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Frekuensi	Skor
Tidak Cepat	1	1
Kurang Cepat	136	272
Cepat	198	594
Sangat Cepat	47	188

Total	**382**	**1055**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis



persentase berikut ini :

Berdasarkan hasil survey terhadap Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat menunjukan hasil kateogori **BAIK** dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang **3,067**. Dari sembilan unsur yang menjadi penilaian survey berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kinerja sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan A dan Kinerja Sangat Baik : Biaya/Tarif
2. Mutu Pelayanan B dan Kinerja Baik : Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3. Mutu Pelayanan C dan Kinerja Kurang Baik : Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur Sarana dan Prasarana

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan. Adapun kesimpulan Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Muna Barat Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang termasuk dalam objek survey semua berada dalam kategori **BAIK**
2. Unit pelayanan / OPD yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarat (IKM) tertinggi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Nilai **IKM 81,52** dengan **NRR Tertimbang 3.261** selanjutnya Rumah Sakit Umum Daerah dengan Nilai **IKM 79,02** dengan **NRR Tertimbang 3.161,** Dinas Sosial dengan Nilai **IKM 77,10** dengan **NRR Tertimbang 3.084** dan yang terendah adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Nilai **IKM 76,67** dengan **NRR Tertimbang 3,067**.
3. Unsur Pelayanan **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** yang cenderung berada pada tiga peringkat teratas yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Perilaku Pelaksana sedangkan yang cenderung berada pada tiga peringkat terbawah yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Persyaratan.
4. Unsur Pelayanan **Rumah Sakit Umum Daerah** yang cenderung berada pada tiga peringkat teratas yaitu Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana sedangkan yang cenderung berada pada tiga peringkat terbawah yaitu Sarana dan Prasarana, Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Persyaratan

5. Unsur Pelayanan **Dinas Sosial** yang cenderung berada pada tiga peringkat teratas yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana sedangkan yang cenderung berada pada tiga peringkat terbawah yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Persyaratan
6. Unsur Pelayanan **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil** yang cenderung berada pada tiga peringkat teratas yaitu Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana sedangkan yang cenderung berada pada tiga peringkat terbawah yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Persyaratan

B. Saran dan Rekomendasi

Adapun saran dan rekomendasi Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Muna Barat Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perhatian untuk di tingkatkan khususnya terhadap unsur Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan Layanan serta Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan demi menunjang kebutuhan dari penerima layanan.
2. Perlu kiranya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masuk dalam obyek survei menyusun dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan karena hal ini menjadi catatan penting dari setiap responden.
3. Setiap pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masuk objek survei agar segera memperioritaskan peningkatan kualitas dan perbaikan di unsur penilaiaan yang mendapatkan nilai terendah dan mempertahankan unsur penilaian tertinggi

4. Sebaiknya setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masuk objek survei untuk memasang nilai IKM, agar supaya menjadi acuan support bagi setiap pemberi layanan serta diketahui oleh masyarakat.
5. Untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen, transparansi dan akuntabilitas, memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana serta tidak diskriminatif.

Demikian Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat ini kami buat. Kritik dan saran sangat kami butuhkan demi kelancaran kegiatan ini. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Laworo, 17 Desember 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

LIBER, S.PT.,M.Si
Pembina Tingkat I, Gol. IV/b
NIP.196910052005021 0001

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat

Gambar 2. Dokumentasi Rapat Koordinasi, Evaluasi dan Seminar Akhir

Lampiran 1 : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Muna Barat Tahun 2021

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN …… KABUPATEN MUNA BARAT

Tanggal Survei :	Jam Survei:

I Profil

Jenis Kelamin : □ L □ P Usia : Tahun
Pendidikan : □SD □SMP □SMA □S1 □S2 □S3
Pekerjaan : □PNS □TNI □POLRI □SWASTA □WIRAUSAHA
□LAINNYA …….(*Sebutkan*)
Jenis layanan yang diterima: …… (*misalnya: KTP, akta, sertifikat dll*)

II Pendapat responden tentang pelayanan

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan?	P*
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit?	P*
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan?	P*
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompoten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4

Lampiran 2 : Tabel sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Lampiran 3 : Data Survei Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Usia	JK	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	28	P	WIRAUSAHA		3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	48	L		S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	55	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	30	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	37	P	PNS	S1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
8	31	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	30	P	WIRAUSAHA	S1	4	3	3	4	4	4	4	3	3
10	27	L		S1	3	3	3	4	4	4	4	3	3
11	44	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
12	42	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
13	41	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	4	4	4	3	3
14	40	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	36	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
16	46	L	PNS	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	25	P	WIRAUSAHA		3	3	3	4	4	4	4	3	3
18	50	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	4	4	4	3	4
19	26	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	28	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	4	4	4	3	3
21		L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	3	3
22	50	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
23	28	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
24	34	L			3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	42	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	3	3	4
26	45	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	39	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	3	3	4
28	40	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	32	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
30	30	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
31	25	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	4	4	4	3	3
32	37	L		S1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
365	52	P	WIRAUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	4	3	4	3
366	33	P	HONORER	S1	3	4	3	4	4	4	3	4	3
367	35	L	NELAYAN	SMA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
368	36	L	WIRAUSAHA	SMP	3	4	3	4	4	3	3	3	4
369	42	L	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	4	4	3	4	3
370	36	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
371	33	L	PNS	S1	3	3	4	4	4	3	4	3	3
372	35	P	HONORER	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
373	37	P	HONORER	S1	3	3	4	4	4	3	4	3	3
374	41	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	3
375	47	L	NELAYAN	SMA	3	3	4	4	4	3	4	3	3
376	39	P	PNS	S2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
377	40	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	4	4	4	3	4	3	3
378	37	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
379	44	L	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
380	39	L	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	3
381	41	L	NELAYAN	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
382	48	P	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
S nilai / Unsur					1165	1177	1186	1518	1269	1203	1274	1201	1301
NRR / Unsur					3.058	3.089	3.113	3.984	3.331	3.157	3.344	3.152	3.415
NRR tertbg / Unsur				3.261	0.336	0.340	0.342	0.438	0.366	0.347	0.368	0.347	0.376
IKM Unit Pelayanan					**81.518**								

Lampiran 4 : Data Survei Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Barat

No	Usia	JK	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	32	L	TANI	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	58	P	PENSIUNAN PNS	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	17	L	PELAJAR	SMS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	32	L	PETANI	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	50	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	4	3	3	4
7	35	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	2	3	4	3	3	4
8	40	P	IRT	SMA	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	32	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	27	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	35	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	30	P	HONORER	SMA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
13	25	P	SWASTA	SMA	4	3	3	3	3	4	3	3	4
14	28	L	WIRAUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
15	50	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	24	L		S1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
17	50	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	30	P	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	52	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	53	P	PNS	SMA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
21	48		PNS	S1	3	3	4	4	3	4	4	3	4
22	50	P	1RT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	67	P	PENSIUNAN PNS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	34	L			3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	3	3	2	3	3	2
26	42	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	27	P	IRT	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	40	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	39	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	37	P	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	40	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
32		P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
365	36	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
366	32	P	SWASTA	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
367	40	L	PNS	S1	3	4	3	4	4	3	4	3	4
368	43	P	IRT	SMP	3	4	3	4	4	3	4	3	3
369	41	P		SMA	3	3	4	4	4	3	4	3	3
370	40	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	4	3	4	3	4
371	39	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	4	3	4	3	3	3	3
372	35	P	IRT	SMP	3	3	4	4	3	3	3	3	3
373	37	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	4	4	3
374	57	L	PETANI	SD	4	3	4	4	3	3	4	4	4
375	39	P		S1	4	4	4	4	3	3	3	4	4
376	33	P	IRT	SMA	4	4	3	4	4	3	3	4	4
377	38	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	4	3	3	3	3
378	38	P	SWASTA	S1	3	3	3	4	4	3	4	3	3
379	56	P	PETANI	SMA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
380	39	L	NELAYAN	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
381	32	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	4	3	4
382	38	P	PETANI	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S nilai / Unsur					1166	1167	1175	1478	1195	1236	1199	1174	1187
NRR / Unsur					3.052	3.055	3.076	3.869	3.128	3.236	3.139	3.073	3.107
NRR tertbg / Unsur				**3.161**	0.336	0.336	0.338	0.426	0.344	0.356	0.345	0.338	0.342
IKM Unit Pelayanan					**79.023**								

Lampiran 5 : Data Survei Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat

No	Usia	JK	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	42	P	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	2
2	52	P	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	2	2
3	47	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	2
4	52	L	PETANI	SD	3	3	3	4	3	3	4	2	3
5	32	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	38	P	PEDAGANG	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
7	35	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	42	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	4	2	3
9	48	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	2	3
10	27	P	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	47	L		SMP	3	3	3	4	4	3	4	2	3
12	46	P	IRT	SMA	3	3	3	4	4	3	4	3	3
13	44	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	4	3	4	3	4
14	38	P	IRT	SMA	3	3	4	4	4	3	3	3	3
15	52	L		SD	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	54	P	PETANI	SMP	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	48	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	4	3	3	2	3
18	30	P	PETANI	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	52	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	38	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	4	3	3	3	3
21	49	L		SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	50	P	IRT	SMA	3	3	3	3	2	2	2	3	3
23	41	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	34	L			3	3	3	4	3	4	3	3	2
25	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	47	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	4	3	2	2
27	43	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	4	3	2	2
28	40	P	IRT	SMA	3	2	3	4	3	4	3	3	1
29	49	P	IRT	SMP	3	3	3	4	3	4	3	2	3
30	27	L		S1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
31	50	P	PETANI	SD	3	3	3	4	3	4	3	2	3
32	44	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	4	3	2	2
365	40	P	WIRAUSAHA		3	3	3	4	3	3	3	3	3
366	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
367	35	P		SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
368	40	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	43	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
370	35	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
371	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
372	38	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
373	37	P	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
374	32	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	30	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
376	41	P	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
377	40	P	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
378	48	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
379	33	L	NELAYAN	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
380	25	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
381	50	P	IRT	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
382	40	P	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
S nilai / Unsur					1148	1153	1160	1507	1169	1166	1161	1044	1090
NRR / Unsur					3.037	3.050	3.069	3.987	3.093	3.085	3.071	2.762	2.884
NRR tertbg / Unsur				**3.084**	0.334	0.336	0.338	0.439	0.340	0.339	0.338	0.304	0.317
IKM Unit Pelayanan					**77.102**								

Lampiran 6 : Data Survei Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Usia	JK	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	43	L	TANI	SMA	2	3	3	4	3	3	3	2	2
2	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	2
3	58	P	PENSIUNAN PNS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
4	17	L	PELAJAR	SMS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	32	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	2
6	62	L	PENSIUNAN PNS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
7	35	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	40	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	2
9	32	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	27	P	WIRAUSAHA	S1	3	2	3	4	3	3	3	3	3
11	61	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	29	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
13	44	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	4	4	3	3
14	38	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	4	4	3	3
15	36	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	3	3
16	24	L		S1	3	3	3	4	3	4	4	2	3
17	50	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	4	2	3
18	30	P	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	4	2	3
19	52	L	PETANI	SMA	3	3	2	4	3	3	4	2	3
20	53	P	PNS	SMA	2	3	3	4	3	3	3	2	3
21	48		PNS	S1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
22	50	P	1RT	SMA	3	3	3	4	3	3	2	2	3
23	67	P	PENSIUNAN PNS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	34	L			3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	38	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	42	L	WIRAUSAHA	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	27	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	40	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	30	P	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	27	L		S1	3	3	2	4	3	2	3	2	3
31	50	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
32	37	L		S1	3	3	3	3	3	3	3	2	1
365	40	P	WIRAUSAHA		3	4	3	4	3	3	3	2	4
366	28	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
367	19	P		SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
368	25	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	50	P	PETANI		3	3	3	4	3	3	3	3	3
370	30	L	WIRAUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
371	40	L	PETANI	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
372	21	P		SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
373	20	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
374	20	L	HONORER	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	34	L		SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
376	42	P	IRT	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
377	27	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
378	42	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
379	38	P	PNS	S1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
380	25	L	WIRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
381	50	L	PETANI	SMP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
382	33	L	SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
S nilai / Unsur					1160	1170	1172	1522	1175	1185	1187	1024	1055
NRR / Unsur					3.037	3.063	3.068	3.984	3.076	3.102	3.107	2.681	2.762
NRR tertbg / Unsur				**3.067**	0.334	0.337	0.337	0.438	0.338	0.341	0.342	0.295	0.304
IKM Unit Pelayanan					**76.669**								