

LAPORAN INDEX KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN
(STPP) MEDAN 2015



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjangkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Semester pertama Index Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan tahun 2015. Laporan ini disusun berdasarkan data dari kuesionar yang telah di tentukan secara acak dimasing-masing instansi diwilayah Sumatera Utara, Sumatera Barat, Aceh, Riau dan Jambi.

Demikian Laporan Semester pertama IKM STPP Medan tahun 2015 kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya.
Terima kasih



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN
TAHUN 2015**

I. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPNAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

b. Maksud Dan Tujuan

Sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Pengertian Umum

Dalam Laporan Pedoman ini yang dimaksud dengan:

- 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 kebutuhan.
 - b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah
 - c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/D dan BHMN
 - d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pertauran perundang-undangan.
 - e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah
 - g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha
-

h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan

d. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai:

- a. Pencapaian kinerja STPP Medan sebagai salah satu intansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakasa dan peran serta amsyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

e. Manfaat

Manfaat Index Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
 - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
 - d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup STPP Medan;
 - e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 - f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
-

II. NILAI DAN INDEKS PER UNSUR PELAYANAN

Hasil nilai yang di harapkan dalam Index Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah mempunyai standar yang baku di tetapkan sesuai dengan aturan standar penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang valid.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERNAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

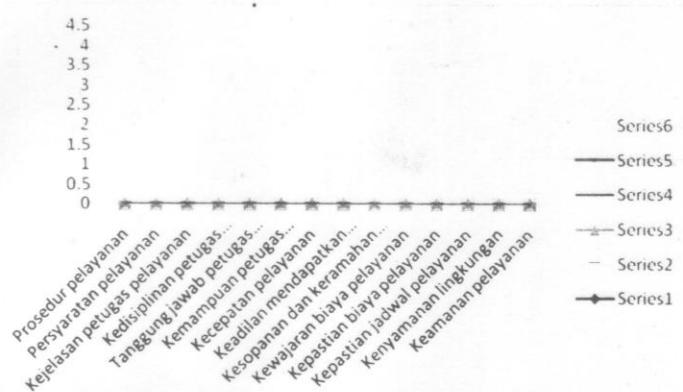
- a. Yang menjadi responden adalah intansi yang berada disumatera utara baik secara vertical dan horizontal dengan mengisi kuesioner yang telah dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing wilayah. Adapun data kuesioner pada tabel 2
- b. Nilai Rata-rata yang didapat dari 299 responden adalah 3.122 yang diharmonisasikan menjadi 78,048 mutu pelayanan B (baik). Adapun data rata-rata per unsur pada tabel 3.

Tabel 2. Data kuesioner pengambilan data

No	Provinsi	Kebupaten	Jumlah Responden
1	Aceh	Aceh Selatan	24
		Aceh Tamiang	5
		Aceh Utara	14
		Simeuleu	8
		Aceh Singkil	6
		Aceh barat daya	8
2	Sumatera Utara	Bireun	8
		Pakpak Barat	25
		Nias	6
		Mandailing Natal	15
		Labuhan Batu	6
		Gunung Sitoli	4
		Binjai	14
		Deli Serdang	12
		Batubara	45
		Tapanuli Selatan	13
3	Sumatera Barat	Langkat	23
		Pesisir Selatan	6
		Pasaman	8
		Lima puluh Kota	8
4	Riau	Sawah Lunto	6
		Mentawai	7
		Kuangsing	6
5	Jambi	Indragiri Hulu	6
		Bungo	8
		Tanjung Jabung Barat	8
Jumlah Responden			299

Tabel 3. Indeks per unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	2.06
U2	Persyaratan pelayanan	2.99
U3	Kejelasan petugas pelayanan	2.85
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.93
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.96
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.03
U7	Kecepatan pelayanan	2.88
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.36
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.11
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.01
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.51
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.67
U13	Kenyamanan lingkungan	3.73
U14	Keamanan pelayanan	3.90



Berdasarkan hasil penghitungan Indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

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

- a. Nilai indeks = $3.122 \times 25 = 78.048$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan di STPP Medan **Baik**.

Tabel 4. Hasil rata-rata IKM per unsur

NRR Per Unsur	2.06	2.99	2.85	2.93	2.96	3.03	2.88	3.36	3.11	3.01	3.51	3.67	3.73	3.90	*) 3.122
NRR tertimbang per unsur	0.15	0.21	0.20	0.21	0.21	0.22	0.20	0.24	0.22	0.21	0.25	0.26	0.26	0.28	
IKM Unit pelayanan														78.048	**)

III. PENUTUP

Dengan ditetapkan Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat semua unit-unit pelayanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Demikian laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan Tahun 2015. Semoga laporan ini dapat meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi dan peran serta masyarakat di lingkup STPP Medan.



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2015

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
Tlp/Fax.

: SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN
: Jl. Binjai Km 10
: (061) 8451544 Fax. (061) 8446669

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	3
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	1	3	1	1
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
7	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
8	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
9	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2
10	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3
12	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
13	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2
14	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
18	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
20	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	4	3	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
29	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
30	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4
31	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
34	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
38	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
39	2	2	3	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2
41	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	2
43	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2
44	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
47	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2
48	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
49	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4

51	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
52	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
54	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
56	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
57	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
61	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
62	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3
63	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	1	3	3	3		2	3	2	2	3	3	3	2	2
65	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
66	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
67	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
68	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3
70	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
71	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
72	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
73	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
74	1	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
75	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
76	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	3	2	2
77	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
78	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
80	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
81	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1
82	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
83	1	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
85	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
88	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3
91	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3
92	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
94	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
96	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4
97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
99	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
100	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
101	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
102	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
103	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
104	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
105	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
106	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
107	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2
108	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
111	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
112	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
113	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
114	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
117	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
119	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
121	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
122	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
123	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
124	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2
125	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
127	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
128	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
129	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
130	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3
131	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3
132	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
133	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
134	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
135	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4
136	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
137	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
138	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
139	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
140	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
141	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
142	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
143	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
144	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
145	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3
146	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
148	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
149	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
150	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3

152	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
153	2	3	3	3	2		3	4	3	3	3	3	2	3
154	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	2		3	3	3	3	3
157	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
159	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	2	3		3	3	3	3	2	3	3		3	3	3
161	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
162	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	3
163	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
164	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3
167	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
168	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
169	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
170	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2
171	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3
172	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
173	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
174	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
175	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
176	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3
181	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
182	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
183	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
184	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
185	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
186	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
187	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2
188	1	3	4	2	3	3	2	1	2	4	3	2	2	1
189	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
190	2	3		2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
191	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
192	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
193	2	3	4	2	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2
194	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
195	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
196	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
198	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
200	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	1	3	3	3
201	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
202	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
203	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
204	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
205	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3

206	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
207	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
208	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3
209	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	3
210	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
212	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
213	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
214	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
215	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
216	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3
217	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
219	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
221	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
222	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
225	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
226	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4

227	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
228	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
229	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
230	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
231	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
232	1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2
233	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
235	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
236	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
237	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
240	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
241	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
242	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
243	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
244	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
245	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4
246	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
247	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
248	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
249	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
250	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
251	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
252	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
253	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
254	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3
255	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
256	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
257	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4
258	*2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
259	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
260	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
261	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
262	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
264	1	3	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3
265	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
266	1	3	2	3	3	2	4	4	3	2	1	4	3
267	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
269	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2
270	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
271	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3
273	1	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3
274	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1
275	1	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3
276	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
277	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
279	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
280	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3
281	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2
282	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3
283	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2
284	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3
285	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
286	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
287	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
289	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
290	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
291	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
292	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
293	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

294	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4
295	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
296	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
297	1	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3
298	1	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2
299	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3
NRR														
Per Unsur	2.06	2.99	2.85	2.93	2.96	3.03	2.88	3.36	3.11	3.01	3.51	3.67	3.73	3.90
NRR terimbang per unsur	0.15	0.21	0.20	0.21	0.21	0.22	0.20	0.24	0.22	0.21	0.25	0.26	0.26	0.28
IKM Unit pelayanan														

Keterangan :
 - U1 s.d. U14
 - NRR =Nilai rata-rata
 - IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) =Jml NRR IKM terimbang
 - **) =Jml NRR Terimbang x 25
 NRR Per Unsur =Jml nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi NRR terimbang per unsur = NRR per unsur x 0.071

IKM UNIT PELAYANAN : 78.05 B (Baik)

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	2.06
U2	Persyaratan pelayanan	2.99
U3	Kekelassan petugas pelayanan	2.85
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.93
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.96
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.03
U7	Kecepatan pelayanan	2.88
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.36
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.11
U10	Kewajiban biaya pelayanan	3.01
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.51
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.67
U13	Kenyamanan lingkungan	3.73
U14	Keamanan pelayanan	3.90



Medan, Juli 2015

Kebudayaan

Dr. Widj Hardisono, M.Sc
NIP. 19581201 198703 1 001