

2016

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN
(STPP) MEDAN

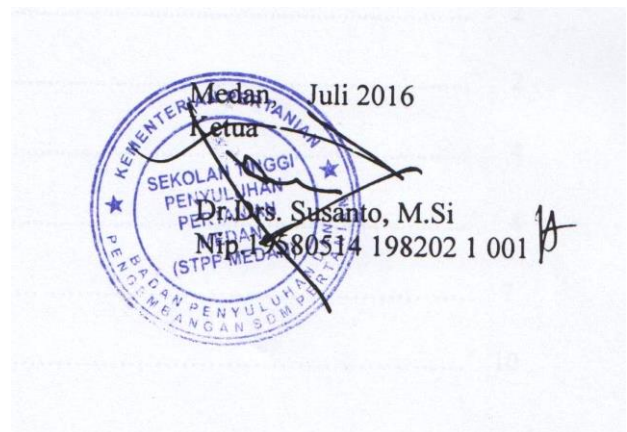


BADAN PENYULUHAN DAN
PENGEMBANGAN SDM
PERTANIAN
STPP MEDAN
1/7/2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada ALLAH SWT dengan telah tersusunnya Laporan Semester pertama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STPP Medan tahun 2016. Laporan ini disusun berdasarkan data dari kuisioner yang telah di tentukan secara acak baik dari pihak Aparatur Sipil maupun Non-Aparatur Sipil (mahasiswa dan masyarakat umum) pengguna fasilitas pelayanan publik di STPP Medan.

Demikian Laporan Semester pertama IKM STPP Medan tahun 2016 kami sampaikan agar kiranya dapat digunakan sebagaimana semestinya. Terima kasih



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKOLAH TINGGI PENYULUHAN PERTANIAN MEDAN
TAHUN 2016**

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 masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), 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 unsur 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 Daerahkabupaten/kota, dan mahasiswa STPP Medan 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 meningkatkan 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 instansi 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 masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

e. Manfaat

Manfaat Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah mempunyai standar yang baku ditetapkan 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

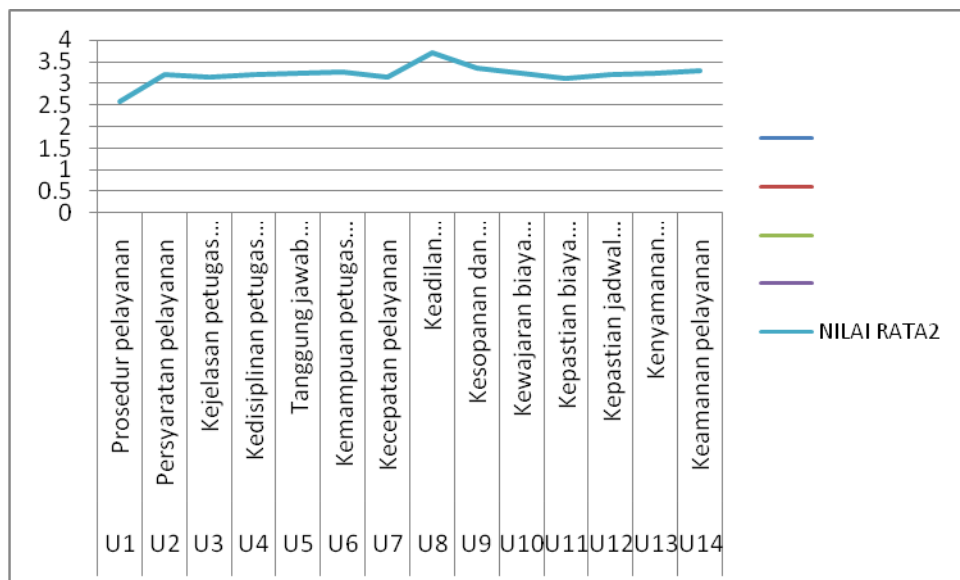
- a. Yang menjadi responden adalah masyarakat umum pengguna layanan publik STPP Medan baik yang berstatus ASN maupun non-sipil serta mahasiswa STPP Medan sendiri baik secara vertikal dan horizontal dengan mengisi kuisioner yang telah dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing wilayah. Adapun data kuisioner pada tabel 2
- b. Nilai Rata-rata yang didapat dari 219 responden adalah 3.244 yang diharmonisasikan menjadi 81.098 mutu pelayanan B (baik). Adapun data rata-rata per unsur pada tabel 3.

Tabel 2. Data kuesioner pengambilan data

1	Aceh	Aceh Selatan	1
2	Sumatera Utara	Pakpak Barat	12
		Nias Selatan	16
		Samosir	8
		Labuhan Batu	4
		Gunung Sitoli	4
		Binjai	4
		Deli Serdang	18
		Batubara	22
		Tapanuli Selatan	4
		Dairi	7
		Padangsidempuan	17
		Padang Lawas	12
		Tapanuli Tengah	3
		Pematang Siantar	6
		Simalungun	6
		Asahan	16
		Kisaran	19
		Sidikalang	4
		Serdang Bedagai	8
		Tapanuli Utara	4
		Langkat	14
3	Sumatera Barat	Mentawai	1
		Batang Hari	2
		Bukit Tinggi	1
		Pasaman	1
4	Riau	Riau	3
		Siak	1
5	Jambi	Jambi	1
Jumlah Responden			219

Tabel 3. Indeks per unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	2.58
U2	Persyaratan pelayanan	3.20
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.15
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.20
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.24
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.27
U7	Kecepatan pelayanan	3.16
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.72
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.36
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.22
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.11
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.20
U13	Kenyamanan lingkungan	3.25
U14	Keamanan pelayanan	3.31



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 = $3.244 \times 25 = 81.098$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan di STPP Medan **Baik**.
- d.

Tabel 4. Hasil rata-rata IKM per unsur

NRR Per Unsur	2.65	3.26	3.21	3.27	3.30	3.32	3.19	3.74	3.41	3.29	3.16	3.24	3.29	3.36	
NRR tertimbang per unsur	0.19	0.23	0.23	0.23	0.23	0.24	0.23	0.27	0.24	0.23	0.22	0.23	0.23	0.24	*) 3.244
IKM Unit pelayanan															**) 81.098

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 2016. 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	15	
1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	
5	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
7	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
8	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
9	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
10	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
13	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
14	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
20	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
21	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
22	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
23	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
24	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
25	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	
26	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
30	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
32	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
33	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
34	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
35	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
36	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
37	2	3	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	
38	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	
39	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
40	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
41	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
43	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
44	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
45	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
46	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
48	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
50	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
51	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
52	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
53	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
54	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
55	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	

56	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
57	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
58	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
59	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
60	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
62	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
64	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
65	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
66	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
71	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
72	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
73	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
74	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
76	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
77	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
78	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
79	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
80	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	
81	1	4	2	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	1	
82	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	
83	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
84	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
85	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
86	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
87	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
88	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
89	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
90	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
91	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
93	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
94	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
95	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	
96	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
97	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
98	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
99	1	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
100	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
101	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
102	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
103	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
105	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
106	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	
107	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	
108	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
109	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
110	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
111	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
112	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
113	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
114	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
116	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
118	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

119	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
121	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4
122	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
124	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
126	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
128	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
129	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
130	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
131	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
134	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
135	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
136	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
137	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
138	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
139	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
141	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
142	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
143	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
144	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
145	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
146	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
147	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4
153	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
154	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3
155	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3
156	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
157	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3
158	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
159	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3
160	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
161	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
162	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
163	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
164	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
165	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3
167	1	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3
169	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
170	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
171	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
173	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
174	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
175	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
176	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
177	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
178	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
179	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
180	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
181	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4

182	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
183	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
185	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
186	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
187	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
188	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	
189	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
190	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
191	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
192	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
194	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
195	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
196	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
197	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
199	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
200	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
201	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
202	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
203	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
204	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
205	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
206	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
207	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
208	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
209	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
210	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
211	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
212	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
213	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
214	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
215	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
216	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
217	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
218	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
219	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
NRR															
Per Unsur	2.65	3.26	3.21	3.27	3.30	3.32	3.19	3.74	3.41	3.29	3.16	3.24	3.29	3.36	
NRR															
tertimbang	0.19	0.23	0.23	0.23	0.23	0.24	0.23	0.27	0.24	0.23	0.22	0.23	0.23	0.24	*)
per unsur															3.244
IKM Unit pelayanan															**) 81.09858

Keterangan :

- U1 s.d. U14 =Nilai rata-rata
- NRR =Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM =Jml NRR IKM tertimbang
- *) =Jml NRR Tertimbang x 25
- **) =Jml nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,071
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 81.099

Mutu Pelayanan : B (Baik)

- 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.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Prosedur pelayanan	2.65
U2	Persyaratan pelayanan	3.26
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.21
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.27
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.30
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.32
U7	Kecepatan pelayanan	3.19
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.74
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.41
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.29
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.16
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.24
U13	Kenyamanan lingkungan	3.29
U14	Keamanan pelayanan	3.36

Medan, Juli 2016

Ketua

Dr.Drs. Susanto, M.Si

Nip.19580514 198202 1 001

