

LAMPIRAN III

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PTSP BP BATAM

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Prosedur Pelayanan	2,75	68,60
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	2,84	71
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2,71	67,90
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,86	71,40
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,84	71
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,95	73,70
7.	Kecepatan Pelayanan	2,57	64,30
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,89	72,30
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,04	75,90
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,75	68,80
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2,57	64,30
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,63	65,60
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,88	71,90
14.	Keamanan Pelayanan	2,98	74,60

1. Nilai rata-rata per Unsur Pelayanan Perijinan sebesar : **2,79 (BAIK)**
2. Nilai hasil Survey Mandiri Indeks Kepuasan Masyarakat : **69,67 (BAIK)**

Tabel 5.15
Penilaian Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat PTSP BP Batam

No	Unsur pelayanan	Bobot rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	416	2.773	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	435	2.900	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	419	2.793	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	377	2.513	Baik
5	Tanggungjawab petugas	419	2.793	Baik
6	Kemampuan petugas layanan	447	2.980	Baik
7	Kecepatan pelayanan	394	2.627	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	445	2.967	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	451	3.007	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	438	2.920	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	420	2.800	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	386	2.573	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	433	2.887	Baik
14	Keamanan lingkungan	452	3.013	Baik

Sumber data : Diolah

Berdasarkan data dalam Tabel 5.15 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar **2,808**. Analisis dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang = $2.808 \times 25 = 70,20$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik

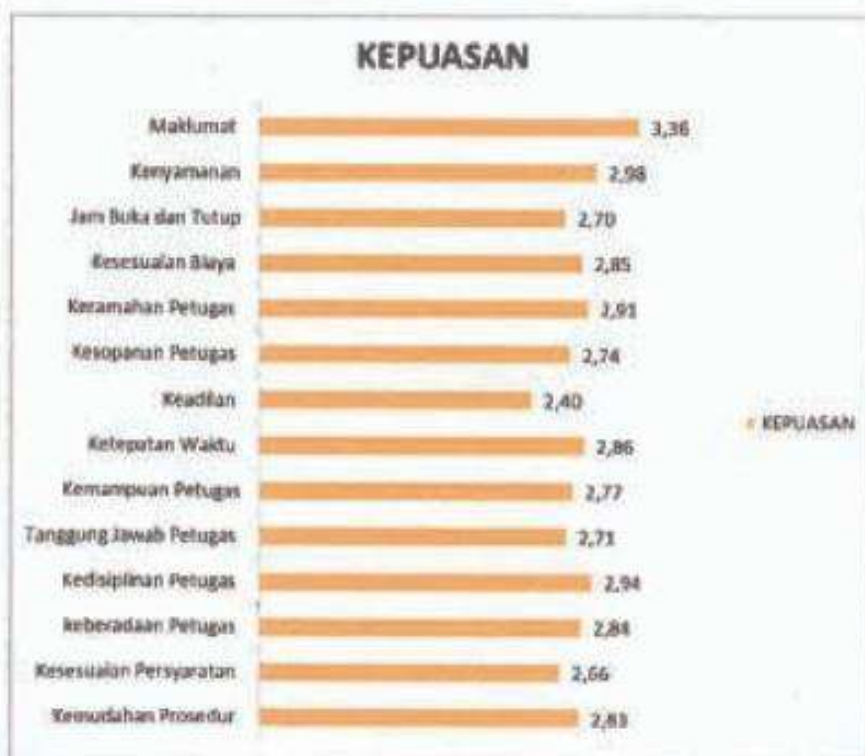
Nilai IKM sebesar 70,20 atau B ini masih perlu dievaluasi lagi untuk perbaikan mutu layanan. Apabila dilihat dari interval layanan dengan nilai baik adalah 62,51 – 81,25 maka nilai kinerja pelayanan 70,20 masih berada ditengah antara interval tersebut dan masih jauh dari nilai kinerja pelayanan sebesar 80.

Tabel 4.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam

NO	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Kualitas Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur	2,83	B	Baik
2	Kesesuaian Persyaratan	2,66	B	Baik
3	Keberadaan Petugas	2,84	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	2,94	B	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas	2,71	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	2,77	B	Baik
7	Ketepatan Waktu	2,86	B	Baik
8	Keadilan	2,40	C	Kurang baik
9	Kesopanan Petugas	2,74	B	Baik
10	Keramahan Petugas	2,91	B	Baik
11	Kesesuaian Biaya	2,85	B	Baik
12	Jam Buka dan Tutup	2,70	B	Baik
13	Kenyamanan	2,98	B	Baik
14	Maklumat	3,36	A	Sangat baik
Rata-Rata tertimbang		2,82	B	Baik

Sumber: data diolah



Sumber: data diolah

Gambar 4.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan