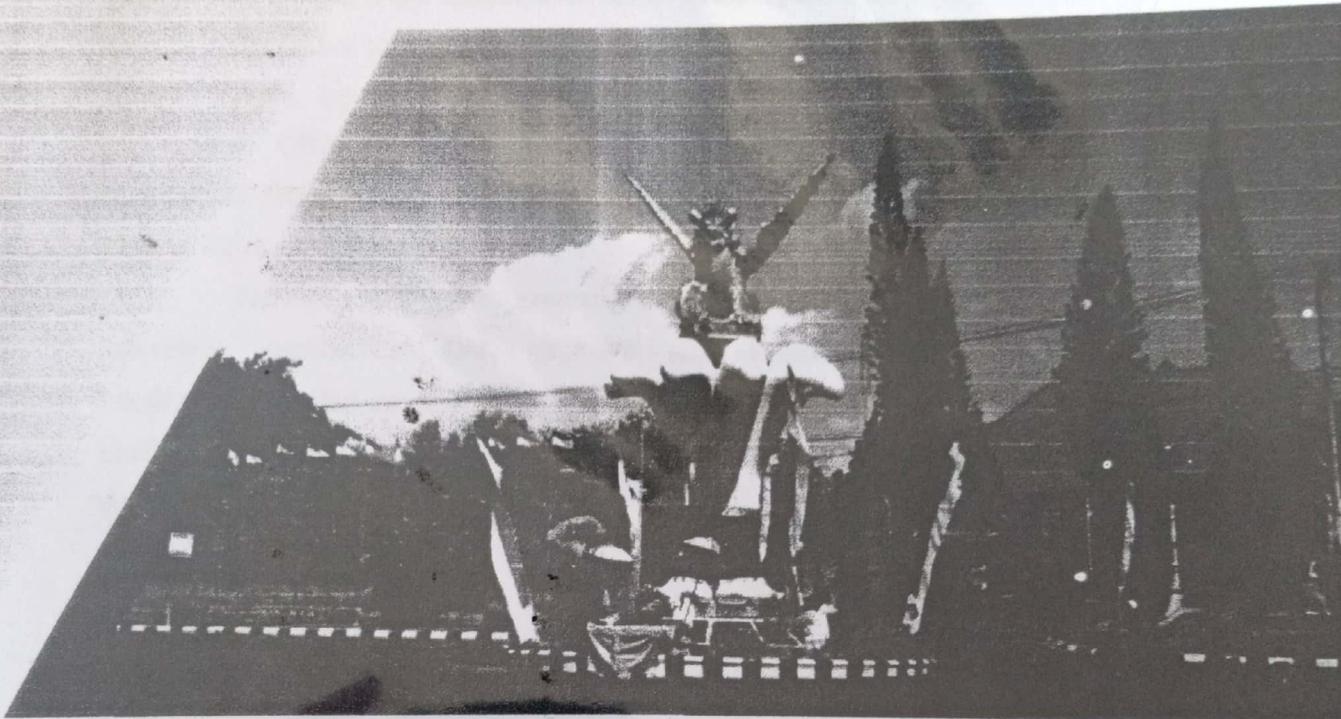




LAPORAN AKHIR

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
2019



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
SEKRERARIAT DAERAH

Jalan Pahlawan No. 1 Telp. (0362) 21985, 24649
Singaraja



4.4. Hasil Survei IKM

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 77,55 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 62,51 s/d 81,25). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4
Rata-Rata Skor dan Peringkat
pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM PER UNSUR	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3.05	0.34	Baik
2	Prosedur Pelayanan	2.95	0.32	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.95	0.32	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3.73	0.41	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.98	0.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.34	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.06	0.34	Baik
8	Penanganan Pengaduan	2.82	0.31	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.61	0.40	Sangat Baik
NILAI IKM			3.10	
NILAI KONVERSI IKM			77.55	
MUTU PELAYANAN			B	
KINERJA UNIT PELAYANAN			Baik	

Sumber: analisis data survei