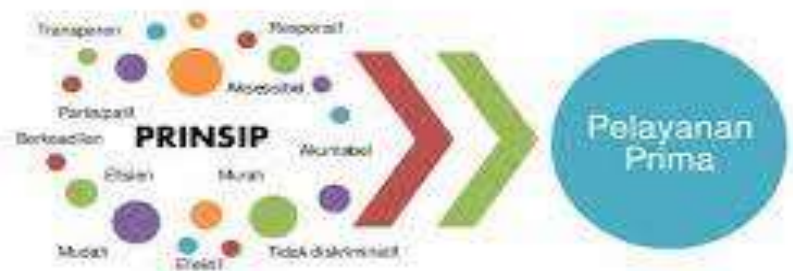




LAPORAN HASIL SURVEY SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Konsep dari prinsip pelayanan publik

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik



PEMERINTAH KOTA BLITAR
KANTOR KECAMATAN SANANWETAN

BAB V
ANALISIS DATA

A. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan paparan hasil survei yang telah di paparkan di BAB IV, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Table 5.1
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	74	222
	Sangat Sesuai	4	26	104
			100	326

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table 5.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{326}{100} = 3,26$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,26

Table 5.2
Kemudahan Prosedur Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
---------------	-----------------	-------	---------------	--------------------

UL 2	Tidak Mudah	1	0	0
	Kurang Mudah	2	0	0
	Mudah	3	75	225
	Sangat Mudah	4	25	100
			100	325

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{325}{100} = 3,25$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan adalah 3,25

Table 5.3
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kecepatan Waktu
Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	0	0
	Cepat	3	66	198
	Sangat Cepat	4	34	136
			100	334

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{324}{100} = 3,24$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,24

Table 5.4
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kewajaran Biaya/Tarif
Dalam Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Ya, Sangat Mahal	1	0	0
	Ya, Cukup Mahal	2	0	0
	Ya, Murah	3	0	0
	Gratis	4	100	400
			100	400

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{400}{100} = 4$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adalah 4

Table 5.5
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesuaian Produk Pelayanan Antara
Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	78	234
	Sangat Sesuai	4	22	88
			100	322

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{322}{100} = 3,22$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,22

Table 5.6
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemampuan/Kompetensi
Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	0	0
	Kompeten	3	75	225
	Sangat Kompeten	4	25	100
			100	325

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{325}{100} = 3,25$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,25

Table 5.7
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Perilaku Petugas Dalam Memberikan
Pelayanan Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	0	0
	Ramah	3	81	243
	Sangat Ramah	4	19	76
			100	319

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{319}{100} = 3,19$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,19

Table 5.8
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	0	0
	Baik	3	85	255
	Sangat Baik	4	15	60
			100	315

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{341}{100} = 3,15$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana dan prasarana adalah 3,15

Table 5.9
Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	0	0
	Berfungsi Dengan Baik	3	82	246
	Cepat Ditangani	4	18	72
			100	318

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{318}{100} = 3,18$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 3,18

B. Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung nilai rata rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

Jadi jumlah nilai rata rata (Σ NRR) tertimbang adalah sebagai berikut:

$$(3,26 \times 0,111) + (3,25 \times 0,111) + (3,34 \times 0,111) + (4 \times 0,111) + (3,22 \times 0,111) + (3,25 \times 0,111) + (3,19 \times 0,111) + (3,15 \times 0,111) + (3,18 \times 0,111) = 0,362 + 0,361 + 0,371 + 0,444 + 0,358 + 0,361 + 0,354 + 0,350 + 0,353 = 3,316$$

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang = 3,316

C. Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

Tabel 5.10
Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

NO UL.	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	81.50
2	Kemudahan prosedur pelayanan	81.25
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	83.50

NO UL.	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	80.50
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	81.25
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	79.75
8	Kualitas sarana prasarana	78.75
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	79.50

Berdasarkan table 5.10 diatas dapat dijelaskan bahwa, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari pemustaka, dengan nilai IKM unsur (100), dan secara berturut turut Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (83.50), Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai IKM unsur (81.50), Kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai IKM unsur (81.25), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (81.25), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan nilai IKM unsur (80.50), Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan, dengan nilai IKM unsur (79.75), Penanganan pengaduan pengguna layanan, dengan nilai IKM unsur (79.50), dan Kualitas sarana prasarana dengan nilai IKM unsur (78.75).

D. Nilai IKM Kecamatan Sananwetan Tahun 2021

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,316 \times 25 = 82,89$$

Jadi nilai IKM pelayanan Kecamatan Sananwetan Tahun 2021 adalah 82,89