

# **Penyusunan**

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

---

---

**○ [ IKM ]**



**Balai Latihan Kerja Bantaeng  
Tahun 2016**

## KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
DEP / LPND / PROV / KAB / KOTA / BUMN / BUMD : BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak / Ibu / Saudara yang terhormat.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang di harapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut di peroleh berdasarkan pendapat masyarakat , yang di kumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat , mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DI RANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatkan mutu pelayanan Instansi Pemerintah terhadap masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, di sampaikan terima kasih.

BANTAENG, 19 Desember 2016

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
DEP / LPND / PROV / KAB / KOTA / BUMN / BUMD : BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : .....

UNIT PELAYANAN : **BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG**

ALAMAT : Jalan Poros Bantaeng Bulukuba Desa Baruga Kecamatan Pajukukang, Kabupaten Bantaeng

TELPON / FAX : (0413) 2513038 / (0413) 2513038

### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang di berikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat di pertanggung jawaban.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk sebagai bahan penyusunan Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang di berikan bersifat terbuka dan tidak rahasia.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**



NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
65	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
75	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
79	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
86	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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
87	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
108	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
109	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
110	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
114	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER 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	
133	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
135	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
137	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
143	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
Jml Nilai per unsur	553	554	555	555	559	559	555	553	551	552	565	559	562	563	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsure : Jml. Kuesioner yang terisi	3.6867	3.6933	3.7	3.7	3.7267	3.7267	3.7	3.6867	3.6733	3.68	3.7667	3.7267	3.7467	3.7533	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsure x 0.071	0.2618	0.2622	0.2627	0.2627	0.2646	0.2646	0.2627	0.2618	0.2608	0.2613	0.2674	0.2646	0.266	0.2665	3.690
IKM Unit pelayanan															92.241

**Keterangan :**

- U1 s.d u14 : Unsur pelayanan  
 NRR : Nilai rata – rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jml NRR IKM tertimbang  
 \*\*) : IKM unit pelayanan x 25

Bantaeng, Desember 2016

Kepala Balai

Marjono Istianto P, S.T.,M.M  
 Nip. 19611113 198203 1 001