

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**[ IKM ]**

**Tahun 2019**

**(SURVEY KEPUASAN PELANGGAN)**



**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS**

**BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG**

**TAHUN 2019**

## KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN : 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 meningkatkan mutu Pelayanan Instansi Pemerintah terhadap Masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, di sampaikan terima kasih.

Bantaeng, 30 Desember 2019

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN : BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : PELATIHAN

UNIT PELAYANAN : **BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG**

ALAMAT : Jl. Poros Bantaeng Bulukumba Desa Baruga Kecamatan Pajukukang Kabupaten Bantaeng

TELPON / FAX : 0413 - 2513038

#### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang di berikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
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

**PENGELOLA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN**  
**ALAMAT**

**: BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG**  
**: Jalan Poros Bantaeng Bulukumba Desa Baruga Kec. Pajukukang**  
**Telp : 0413 - 2513038 / Fax : 0413 - 2513038**

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
001	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
002	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
003	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
004	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
005	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
006	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
007	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
008	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
009	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
010	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
013	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
014	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
018	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
019	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
020	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
021	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
022	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
023	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
024	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
026	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
027	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
028	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
029	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
030	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
031	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
032	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
033	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
034	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
035	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
036	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
037	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
038	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
039	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
040	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	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
041	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
042	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
043	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
044	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
045	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
046	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
047	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
048	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
049	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
050	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
051	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
052	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
053	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
054	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
055	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
056	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
057	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
058	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
059	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
060	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
061	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
062	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
063	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
064	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
065	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
066	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
067	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
068	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
069	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
070	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
071	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
072	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
073	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
074	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
075	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
076	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
077	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
078	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
079	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
081	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
082	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
083	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
084	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
085	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
086	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	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
087	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
088	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
089	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
090	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
091	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
092	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
093	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
094	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
095	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
096	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
097	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
098	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3
099	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
104	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4
105	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
106	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
107	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
112	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
113	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
119	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
121	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
122	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
123	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
124	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
125	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
126	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
127	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
129	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
132	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	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	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
134	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
135	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
136	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
137	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
138	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
139	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
140	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
141	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
143	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
144	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
145	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
146	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
147	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
148	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
150	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
Jml Nilai per unsur	558	543	556	557	551	554	536	555	551	566	581	564	554	552	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsure : Jml. Kuesioner yang terisi	3.72	3.62	3.71	3.71	3.67	3.69	3.57	3.70	3.67	3.77	3.87	3.76	3.69	3.68	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsure x 0.071	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	0.25	0.26	0.26	0.27	0.28	0.27	0.26	0.26	
<b>IKM Unit pelayanan</b>															<b>92.040</b>

**Keterangan :**

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

