

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Tahun 2020

(SURVEY KEPUASAN PELANGGAN)



**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG
2020**

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARAN 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 diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada Masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan 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 DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/ Ibu / saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Instansi pemerintah terhadap Masyarakat.

Jawaban hanya digunakan untuk kepentingan survey
Atas perhatian dan Partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Bantaeng, Desember 2020

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN : BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : PELATIHAN
PELAYANAN : **BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG**
ALAMAT : Jl. Poros Bantaeng Bulukumba Desa Baruga Kecamatan
Pajukukang, Kabupaten Bantaeng
TELEPON/ FAX : 0413-2513038

PERHATIAN

1. Tujuan Survei ini adalah memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan
3. Hasil Survei ini akan digunakan untuk sebagai bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan public yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak rahasia.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **Pajak ataupun Politik**

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

UNIT PELAYANAN : BALAI LATIHAN KERJA BANTAENG
ALAMAT : Jalan Poros Bantaeng - Bulukumba, Desa Baruga Kecamatan Pajjukukang
 Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan
 : TLP. 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	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
002	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
003	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
004	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
005	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
006	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
007	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
008	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
009	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
011	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
012	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
013	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
014	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
018	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
021	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
022	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
023	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
025	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
027	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
028	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
029	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
030	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
031	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3
032	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
034	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
035	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
036	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
037	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
038	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
039	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
040	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3
041	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
042	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
043	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

166 166 160 167 163 168 166 169 164 164 165 165 162 162

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
044	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
045	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
046	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
047	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
048	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
049	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
050	3	4	3	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
053	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
054	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
055	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3
056	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3
057	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
058	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
059	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
060	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
061	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
062	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
063	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
064	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3
065	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
066	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
067	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3
068	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3
069	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
070	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3
071	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
072	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
073	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
074	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
075	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
076	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
077	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
078	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
079	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
081	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
082	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
083	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
084	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
085	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
086	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
087	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
088	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
089	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
090	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
091	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
092	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
093	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

181 185 187 188 191 188 183 187 189 191 194 182 185 183

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
094	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
095	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
096	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
097	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
098	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3
099	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
102	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
105	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
106	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
112	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
114	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3
115	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
119	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
122	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
123	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3
124	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
126	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3
127	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4
128	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4
129	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
133	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
134	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
135	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3
136	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
138	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
139	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
143	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3

188 182 191 183 186 185 177 177 178 186 184 179 179 182

	26	27	26	25	24	25	23	26	23	24	27	26	26	26	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
144	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	
145	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
146	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
147	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
148	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
149	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
150	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per unsur	561	560	564	563	564	566	549	559	554	565	570	552	552	553	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jmlh kuesioner yang terisi	3.74	3.73	3.76	3.75	3.76	3.77	3.66	3.73	3.69	3.77	3.80	3.68	3.68	3.69	
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,071	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.26	0.26	0.26	0.27	0.27	0.26	0.26	0.26	
IKM Unit Pelayanan															92.68

Keterangan :

- U1 s.d U.14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = IKM unit pelayanan x 25

Bantaeng, Desember 2020

Penanggung Jawab



Dr. Fitroh Hanrahmawan, S.E., M.Pd
NIP 19660130 198603 1 002