



**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)**



**KECAMATAN BULELENG  
TAHUN 2018**



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
KECAMATAN BULELENG

Jln. Kartini 4A Telepon (0362) 24346 SINGARAJA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2018

NILAI IKM

82,94

Nama Layanan KK/KTP, Ijin, Pengesahan Surat - Surat

RESPONDEN

JUMLAH	:	100	Orang
JENIS KEALAMIN	:		
- LAKI	:	63	Orang
- PEREMPUAN	:	37	orang
PENDIDIKAN			
SD		5	Orang
SMP		-	Orang
SMA		73	Orang
D III		-	Orang
S1		21	Orang
S2		1	Orang

Periode Survey : 1 Oktober s/d 31 Oktober 2018

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

SINGARAJA, 31 DESEMBER 2018

CAMAT BULELENG,

**DEWA MADE ARDIKA**

PEMBINA TK. I IV/b

NIP. 19621112 198303 1 021





**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**KECAMATAN BULELENG**  
Jln. Kartini 4A Telepon (0362) 24346  
**S I N G A R A J A**

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( KM )**  
**KECAMATAN BULELENG KOTA SINGARAJA**  
**TAHUN 2018**

1. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ),Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit ( gabungan ) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama,yaitu 0,091 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN ( NRR )
1	Persyaratan Pelayanan	3.26
2	Prosedur Pelayanan	3.35
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.23
4	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.33
5	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.27
6	Kenyamanan Lingkungan	3.49
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.31
8	Keamanan Pelayanan	3.36
9	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.33
10	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.27
11	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan	3.22
<b>Nilai Rata – Rata</b>		<b>3.31</b>

Keterangan jumlah responden sebanyak : 100 orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut  
(NRR U01X0.091) + (NRR U02X0.091) + (NRR U03X0.091) + (NRR U04X0.091) + (NRR U05X0.091) + (NRR U06X0.091) + ( NRR U07X0.091) + (NRR U08X0.091) + (NRR U09X0.091) + (NRR U10X0.091) + (NRR U11X0.091) = Nilai Indeks  
Nilai Indeks = 3.3175

Dengan demikian nilai Indeks Unit Pelayanan hasil dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar =  $3.3175 \times 25 = 82.94$
- Mutu Pelayanan : B
- Kinerja Unit Pelayanan adalah : Baik

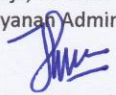
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Nilai dalam kelompok yang paling rendah yang harus menjadi perhatian pada unsur pelayanan sebagai berikut : Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan sebesar 3,22. Ini disebabkan adanya Pelayanan KK/KTP yang relatif lambat dan bergantung pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Nilai kelompok yang paling tinggi yang harus dipertahankan pada unsur pelayanan sebagai berikut : Kenyamanan Lingkungan sebesar 3.49



Singaraja, 31 Desember 2018  
Kasi Pelayanan Administrasi Terpadu

  
Ni Ketut Darmi, SH  
Nip.19640616 198303 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**KECAMATAN BULELENG**  
Jln. Kartini 4A Telepon (0362) 24346  
SINGARAJA

**PENGOLAHAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PERESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**  
**TAHUN 2018**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN BULELENG  
ALAMAT : JALAN KARTINI NO. 4 SINGARAJA

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
	U.01	U.02	U.03	U.04	U.05	U.06	U.07	U.08	U.09	U.10	U.11
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
29	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
34	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
35	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2
36	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
59	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
60	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
68	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
72	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3

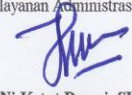


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13	14	
76	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
79	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
82	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
86	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
87	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
88	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
91	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
92	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
99	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	326	335	323	333	327	349	331	336	333	327	322	
NRR Per unsur	3.26	3.35	3.23	3.33	3.27	3.49	3.31	3.36	3.33	3.27	3.22	3.31
NRR Tertimbang	0.2967	0.3052	0.2943	0.3034	0.2979	0.3179	0.3015	0.3061	0.3034	0.2979	0.2933	0.3175
Nilai Unit Pelayanan												82.94

Keterangan : U.01 s/d U. : Unsur - Unsur Pelayanan  
NRR : Nilai Rata-Rata  
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang  
\*\*) : IKM NRR Tertimbang x 25  
NRR Per unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisener yang terisi  
NRR Pertimbangan : NRR per Unsur x 0.091

IKM Unit Pelayanan  
Mutu Pelayanan  
A : ( Sangat Baik ) : 88,31 - 100  
B : ( Baik ) : 76,61 - 88,30  
D : ( Tidak Baik ) : 65,00 - 76,60  
C : ( Kurang Baik ) : 25,00 - 64,99

Mentetahu :  
Camat Buleleng  
  
**DEWISMADE ARDIKA**  
Pembina Tk. I IV/b  
NIP. 19621112 198303 1 021

Singaraja, 31 Oktober 2018  
Kasi. Pelayanan Administrasi Terpadu  
  
**Ni Ketut Darmi, SH**  
NIP. 19640616 198303 2 002