



**LAPORAN**  
**HASIL SURVEY**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP  
TAHUN 2017**



PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM

Jl. Dr. CIPTO NO. 40 TELP. ( 0328 ) 664526

**SUMENEP**

Kode Pos 69417

Sumenep, 12 Desember 2017

Nomor : 065/1277 /435.203.1/2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Permintaan Data Survei Kepuasan  
Masyarakat (SKM) Tahun 2017  
-----

Kepada :  
Yth. Bapak Bupati Sumenep  
Cq. Kepala Bagian Organisasi  
Setda Kab. Sumenep  
di -

**SUMENEP**

Menindaklanjuti surat Bapak Plt. Sekretaris Daerah Kabupaten Sumenep tanggal 22 Nopember 2017 Nomor : 065/1582/435.032.2/2017 perihal Permintaan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2017. Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini disampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2017 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadi maklum dan terima kasih.

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMENEP**

**R. TITIK SURYATI, SH, MH.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660409 199302 2 002

Tembusan :  
Yth. Bapak Bupati Sumenep  
(sebagai laporan)  
-----

12/12/17  
XII

12/12/17  
[Signature]

**Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya  
Manusia Kabupaten Sumenep  
Tahun 2017**

**I. Pendahuluan**

**I.1 Gambaran Umum**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan akselerator bagi pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang Kepegawaian serta pelaksanaan fungsi Perencanaan dan penyusunan program, pembinaan dan koordinasi, pelaksanaan kegiatan serta evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan.

Visi Pemerintah Kabupaten Sumenep Tahun 2016-2021 yaitu :

**“Sumenep Makin Sejahtera dengan Pemerintahan yang bersih, Mandiri,  
Agamis, Nasionalis, Transparan, Adil dan Profesional”**

Sejalan dengan Visi tersebut di atas, maka Misi Pemerintah Kabupaten Sumenep adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, kesehatan dan pengentasan kemiskinan;
- 2) Mempercepat pembangunan infrastruktur wilayah kepulauan dan daratan yang didukung pengelolaan Sumber Daya Alam serta lingkungan yang berkelanjutan;
- 3) Meningkatkan kemandirian perekonomian pedesaan dan perkotaan dengan memberdayakan potensi ekonomi lokal yang unggul dan berdaya saing tinggi;
- 4) Meningkatkan kultur dan tata kelola pemerintahan yang professional dan akuntabel;
- 5) Meningkatkan tata kelola kehidupan masyarakat aman dan kondusif melalui partisipasi masyarakat serta stakeholder dalam proses pembangunan;
- 6) Meningkatkan nilai-nilai keagamaan dan budaya serta nasionalisme yang didukung kearifan lokal dalam kehidupan bermasyarakat;

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi Kabupaten Sumenep melalui Misi yang ke-4 (empat), yaitu:

**Meningkatkan kultur dan tata kelola pemerintahan yang profesional dan akuntabel** dengan tujuan: "Mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang baik dan akuntabel" dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance*. Konsep *Good Governance* yang menitik beratkan pada bagaimana membangun hubungan kemitraan antara pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai *stakeholder* yang berperan penting dalam proses pembangunan daerah dan pengelolaan sektor publik. Melalui konsep ini pembangunan daerah dan pengelolaan sektor publik dilakukan dengan berbasis pada partisipasi, transparansi dan akuntabilitas.

## **I.2 Tugas dan Fungsi.**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan pelaksana Urusan Pemerintahan pada unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. Dalam melaksanakan tugas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan dan pengkoordinasian program kerja pelaksanaan tugas kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- b. perumusan kebijakan dan penetapan rencana program dan kegiatan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- c. Penyelenggaraan pengadaan, pembinaan dan kesejahteraan pegawai;
- d. penyelenggaraan kegiatan mutasi kepegawaian;
- e. pengelolaan data dan informasi kepegawaian;
- f. penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai;
- g. penyelenggaraan pembinaan kegiatan Sekretariat KORPRI;
- h. pelaksanaan evaluasi dan monitoring penyelenggaraan kegiatan; dan
- i. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

## **I.3 Jenis-jenis Pelayanan :**

### **1. Pelayanan Administrasi Kepegawaian**

#### **• Layanan Bidang Formasi dan Pembinaan**

- ✓ Pemberkasan usul penetapan NIP CPNS
- ✓ Penyusunan Kebutuhan ASN
- ✓ Usulan Karis Karsu
- ✓ Usulan Karpeg
- ✓ Kartu Peserta Taspen (KPT)
- ✓ Usulan Satya Lencana Karya Satya
- ✓ Penetapan Hukuman Disiplin
- ✓ Penetapan Pemberhentian Sementara PNS

- ✓ Penetapan pengaktifan kembali sebagai PNS
- ✓ Penetapan SK Pengangkatan CPNS
- ✓ Pengajuan Cuti PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Kesehatan PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Pelanggaran Disiplin
- ✓ Penyampaian (LHKPN)
- ✓ Penyampaian Laporan Pajak-Pajak Pribadi (LP2P)
- ✓ Penyampaian SK Pengangkatan CPNS
- ✓ Permohonan Ijin Perceraian

• **Layanan Bidang Mutasi**

- ✓ Kenaikan Pangkat
- ✓ Mutasi Antar Daerah
- ✓ Pelantikan Dalam Jabatan Struktural
- ✓ Pengambilan Sumpah PNS
- ✓ Pengangkatan CPNS menjadi PNS
- ✓ Peninjauan Masa Kerja
- ✓ Proses Administrasi Pensiun
- ✓ Seleksi Pengisian JPT Pratama

• **Layanan Bidang Pengembangan Kompetensi SDM**

- ✓ Diklat Prajabatan
- ✓ Diklat Teknis dan Fungsional
- ✓ Diklatpim III
- ✓ Diklatpim IV
- ✓ Ijin Belajar
- ✓ Tugas Belajar

**2. Pelayanan Informasi Kepegawaian**

- Informasi Data Statistik dan Biodata Pegawai
- Penyajian Tata Naskah Pegawai
- Penyajian Peraturan Perundang-undangan bidang kepegawaian
- Informasi Kepegawaian berupa Brosur, Leaflet Kepegawaian
- Data Dan Informasi secara elektronik melalui Aplikasi SIAP/SAPK/Internet
- Informasi Kepegawaian melalui konsultasi kebijakan operasional di bidang kepegawaian.

#### **I.4. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

## **II. Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

### **II.1 Profil Responden untuk Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini berdasarkan data dari 150 orang responden yang telah disurvei. Dipilih masyarakat yang akan/telah memakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep. Dari total 150 responden, 77 responden atau 51,33% berjenis kelamin laki-laki dan 73 orang atau 48,67% berjenis kelamin perempuan.

Adapun latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki, SLTP 2 orang atau 1,33%, SLTA 27 orang atau 18%, Diploma 39 orang atau 26% dan S1 sebanyak 73 orang atau 48,67% serta S2 sebanyak 9 orang atau 6%.

Sedangkan pekerjaan utama yang dimiliki yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) 150 orang atau 100%, karena memakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumenep.

## II.2 Indeks Unit Pelayanan dan Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari hasil survey yang dilaksanakan, diperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan nilai **78,27**. Dari hasil nilai tersebut bisa diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **Mutu Pelayanannya tergolong B (Baik)**. Adapun nilai rata-rata menurut unsur pelayanannya adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur Pelayanan yang merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,273.
2. **Persyaratan Pelayanan**  
Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya mendapat nilai rata-rata 3,247.
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**  
Kejelasan Petugas Pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberi pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) mendapat nilai rata-rata 3,193.
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**  
Kedisiplinan Petugas Pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku mendapat nilai rata-rata 3,227.
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**  
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,227.
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**  
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat mendapat nilai rata-rata 3,287.
7. **Kecepatan Pelayanan**  
Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,167.
8. **Keadilan Mendapat Pelayanan**  
Keadilan Mendapat Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani dengan nilai rata-rata 3,200.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas  
Kesopanan dan Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dengan nilai rata-rata 3,293.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan  
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan nilai rata-rata 2,613.
11. Kepastian Biaya Pelayanan  
Kepastian Biaya Pelayanan merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan biaya yang telah ditetapkan mendapat nilai rata-rata 2,660.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan  
Kepastian Jadwal Pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan mendapat nilai rata-rata 3,173.
13. Kenyamanan Lingkungan  
Kenyamanan Lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dengan nilai rata-rata 3,280.
14. Keamanan Pelayanan  
Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,253.

### **II.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Secara umum nilai rata-rata dari unsur pelayanan yang diperoleh oleh tiap unsur adalah baik. Tapi dari 14 unsur penilaian, ada 2 unsur yang skornya masih tergolong rendah jika dibandingkan skor untuk unsur yang lain dan masih dapat diperbaiki lagi, antara lain:

#### **II.3.1 Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan Pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,167. Target waktu pelayanan ini cukup baik, tetapi hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mencari solusi dari masalah kecepatan pelayanan. Apabila masalah berasal dari intern Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, masalah tersebut akan segera diselesaikan, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### III. Penutup.

Demikian hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Tahun 2017, semoga hasil survey ini dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dalam menjaga kualitas dan meningkatkan pelayanan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di waktu mendatang.

Sumenep, 12 Desember 2017

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KABUPATEN SUMENEP**

12/17  
TH

**R. TITIK SURYATI, SH, MH.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660409 199302 2 002

12/17  
XII

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

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM  
ALAMAT : JL. DR. CIPTO NO. 40 SUMENEP  
Tlp/Fax. : (0328) 664526

NO. RESP	NILAI 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	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	3	3	Forbin
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	2	3	3	Forbin
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
10	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	2	3	3	Forbin
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
13	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3	Forbin
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
24	4	4	3	3	4	3	3	4	3	1	1	3	3	3	Forbin
25	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	Forbin
26	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	Forbin
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	Forbin
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	Forbin
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	Forbin
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	Mutasi
40	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	Mutasi
41	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Mutasi
42	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Mutasi
43	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	Mutasi
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Mutasi
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mutasi
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Mutasi
47	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	Mutasi
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	Mutasi
49	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	Mutasi
50	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Mutasi
51	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	Mutasi
52	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	Mutasi
53	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	Mutasi
54	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	Mutasi
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mutasi
56	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mutasi
57	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Mutasi
58	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Mutasi
59	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	Mutasi
60	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Mutasi
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	Mutasi



NO. RESP	NILAI 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	
130	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Diklat
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
132	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
134	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
136	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Diklat
137	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Diklat
138	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Diklat
139	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	Diklat
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Diklat
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
142	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Diklat
143	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Diklat
144	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Diklat
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Diklat
146	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
147	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Diklat
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Diklat
149	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diklat
150	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	Diklat
ΣNilai /Unsur	491	487	479	484	484	493	475	480	494	392	399	476	492	488	
NRR / Unsur	3,273	3,247	3,193	3,227	3,227	3,287	3,167	3,200	3,293	2,613	2,660	3,173	3,280	3,253	
NRR tertbg/ unsur	0,232	0,231	0,227	0,229	0,229	0,233	0,225	0,227	0,234	0,186	0,189	0,225	0,233	0,231	*)
															3,131
<b>IKM Unit pelayanan</b>															**) 78,266

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 78,27**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,273
U2	Persyaratan pelayanan	3,247
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,193
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,227
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,227
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,287
U7	Kecepatan pelayanan	3,167
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,200
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,293
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,613
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,660
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,173
U13	Kenyamanan lingkungan	3,280
U14	Keamanan pelayanan	3,253

Sumenep, 12 Desember 2017

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMENEP**

**R. TITIK SURYATI, SH.MH.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660409 199302 2 002

*12 '17*