



HASIL
SEMENTARA
SURVEY
IKM DPMPPTSP

28 AGUSTUS 2020

Identitas Responden

Jlh Rsp	101		
Nama	Terisi 100	L	P
Jenis Kelamin	Terisi	95	20
		78,9%	21,1%

Pendidikan	Jlh	Prosentase
SD	2	2%
SLTP	1	1%
SLTA	22	22%
D1 SD D3	10	10%
D4/S1	59	59%
S2	3	3%
S3	0	0%
Lainnya	3	3%
	100	

a. Bidang penanaman modal	11	11,96%
b. Bidang perekonomian	2	2,17%
c. Bidang pertanahan	0	0,00%
d. Bidang Perindustrian dan Perdagangan	22	23,91%
e. Bidang Pekerjaan Umum	7	7,61%
f. Bidang Telekomunikasi	1	1,09%
g. Bidang Tenaga Kerja	1	1,09%
h. Bidang Perkebunan	5	5,43%
i. Bidang Pariwisata	2	2,17%
j. Bidang Kesehatan	8	8,70%
k. Bidang Pendidikan	1	1,09%
l. Bidang Perhubungan	1	1,09%
m. Bidang Lingkungan Hidup	15	16,30%
n. Bidang Kelautan dan Perikanan	2	2,17%
o. Bidang Pertanian dan Peternakan	1	1,09%
p. lainnya	13	14,13%
	92	

Instrumen

UNSUR	INDIKATOR
1. Persyaratan	1.1 Kesesuaian persyaratan dengan produk pelayanan
	1.2 Kejelasan mekanisme pemenuhan dokumen persyaratan pelayanan
2. Prosedur	2.1 Kejelasan prosedur/tatacara pelayanan
	2.2 Efektifitas penyelenggaraan prosedur pelayanan
3. Waktu Pelayanan	3.1 Kepastian jadwal waktu pelayanan
	3.2 Kepastian waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif	4.1 Apakah anda dikenakan biaya/ tarif pada saat pelayanan) Jika Ya, lanjut ke poin
	4.2, jika Tidak lanjut ke poin 5.1
	4.2 Kesesuaian biaya/ tarif pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	5.1 Akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
	5.2 Proses dan hasil pelayanan memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi pemohon.
6. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	6.1 Pengetahuan petugas pelayanan
	6.2 Keterampilan petugas pelayanan

UNSUR	INDIKATOR
7. Perilaku Petugas Pelayanan	7.1 Kedisiplinan petugas pelayanan 7.2 Daya tanggap dan kepedulian petugas pelayanan 7.3 Sopan santun dan keramahan petugas pelayanan 7.4 Pelaksanaan pelayanan yang tidak diskriminatif dari petugas
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1 Penyediaan sarana penanganan pengaduan 8.2 Tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan atas keluhan dalam pelaksanaan pelayanan 8.3 Tindaklanjut penanganan pengaduan 8.4 Penyediaan sarana pemberian saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana	9.1 Kenyamanan, kerapian dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan 9.2 Penyediaan teknologi informasi yang telah memadai 9.3 Kemudahan akses lokasi/ kantor pelayanan 9.4 Penyediaan sarana dan prasarana kebencanaan 9.5 Keberadaan dan kebersihan Toilet

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval			Nilai Konversi			Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00	s.d	2.5996	25.00	s.d	64.99	D	Tidak Baik
2	2.60	s.d	3.064	65.00	s.d	76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644	s.d	3.532	76.61	s.d	88.30	B	Baik
4	3.5324	s.d	4.00	81.31	s.d	100	A	Sangat Baik

Kinerja Pelayanan per Unsur & Indikator

		Jlh Rsp Menjwb	Jlh Score	Score/ Rsp	Per 17	Score Kinerja Skala Layana n			
1. Persyaratan	1.1 Kesesuaian persyaratan dengan produk pelayanan	100	322	3,22	Baik	80,50	baik	80,25	baik
	1.2 Kejelasan mekanisme pemenuhan dokumen persyaratan pelayanan	100	320	3,20	Baik	80,00	baik		
2. Prosedur	2.1 Kejelasan prosedur/tatacara pelayanan	95	317	3,34	Baik	83,42	baik	82,24	baik
	2.2 Efektifitas penyelenggaraan prosedur pelayanan	99	321	3,24	Baik	81,06	baik		

3. Waktu Pelayanan	3.1 Kepastian jadwal waktu pelayanan	96	303	3,16	Baik	78,91	baik	78,47	baik
	3.2 Kepastian waktu penyelesaian	99	309	3,12	Baik	78,03	baik		
4. Biaya/Tarif	4.1 Apakah anda dikenakan biaya/ tarif pada saat pelayanan) Jika Ya, lanjut ke poin 4.2, jika Tidak lanjut ke poin 5.1	79	17						
	4.2 Kesesuaian biaya/ tarif pelayanan	49	176	3,59	Sangat Baik	89,80	Sangat baik	89,80	Sangat baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	5.1 Akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.	98	323	3,30	Baik	82,40	baik	83,08	baik
	5.2 Proses dan hasil pelayanan memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi pemohon.	97	325	3,35	Baik	83,76	baik		

6. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	6.1 Pengetahuan petugas pelayanan	100	332	3,32	Baik	83,00	baik	83,42	baik
	6.2 Keterampilan petugas pelayanan	99	332	3,35	Baik	83,84	baik		
7. Perilaku Petugas Pelayanan	7.1 Kedisiplinan petugas pelayanan	100	342	3,42	Baik	85,50	baik	85,99	baik
	7.2 Daya tanggap dan kepedulian petugas pelayanan	100	344	3,44	Baik	86,00	baik		
	7.3 Sopan santun dan keramahan petugas pelayanan	99	347	3,51	Baik	87,63	baik		
	7.4 Pelaksanaan pelayanan yang tidak diskriminatif dari petugas	99	336	3,39	Baik	84,85	baik		

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1 Penyediaan sarana penanganan pengaduan	99	329	3,32	Baik	83,08	baik	83,20	baik
	8.2 Tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan atas keluhan dalam pelaksanaan pelayanan	99	334	3,37	Baik	84,34	baik		
	8.3 Tindaklanjut penanganan pengaduan	98	324	3,31	Baik	82,65	baik		
	8.4 Penyediaan sarana pemberian saran dan masukan	97	321	3,31	Baik	82,73	baik		
9. Sarana dan prasarana	9.1 Kenyamanan, kerapian dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan	97	339	3,49	Baik	87,37	baik	84,71	baik
	9.2 Penyediaan teknologi informasi yang telah memadai	97	325	3,35	Baik	83,76	baik		
	9.3 Kemudahan akses lokasi/kantor pelayanan	98	336	3,43	Baik	85,71	baik		
	9.4 Penyediaan sarana dan prasarana kebencanaan	97	320	3,30	Baik	82,47	baik		
	9.5 Keberadaan dan kebersihan Toilet	95	320	3,37	Baik	84,21	baik		

Kinerja Pelayanan Keseluruhan

Score/ Rsp	Per 17	Score Skala	Kinerja Layanan
3,34	24	100 83,54	baik