

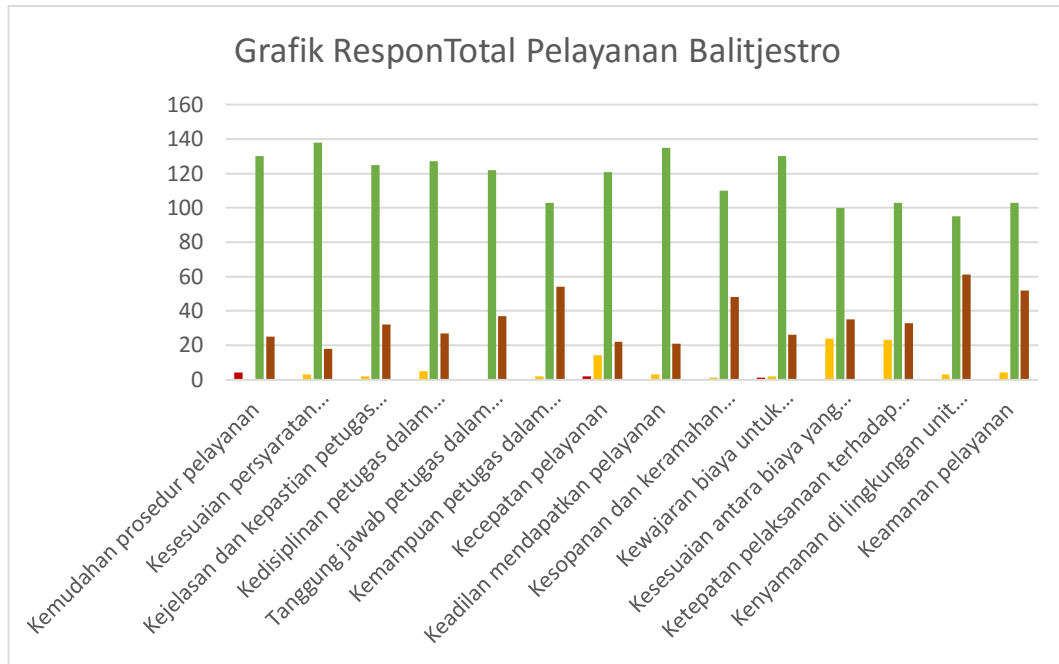
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
BALITJESTRO**

1. Klasifikasi Pendapat Responden Tentang Pelayanan Balitjestro

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
a	4	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0
b	0	3	2	5	0	2	14	3	1	2	24	23	3	4
c	130	138	125	127	122	103	121	135	110	130	100	103	95	103
d	25	18	32	27	37	54	22	21	48	26	35	33	61	52

Keterangan :

- 1 :Kemudahan prosedur pelayanan
- 2 :Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 3 :Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- 4 :Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- 5 :Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- 6 :Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 7 :Kecepatan pelayanan
- 8 :Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9 :Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- 10 :Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- 11 :Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 12 :Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- 13 :Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
- 14 :Keamanan pelayanan



Keterengann :

Barchart merah : Tidak Puas

Barchart orange : Kurang Puas

Barchart hijau : Puas

Barchart coklat : Sangat Puas

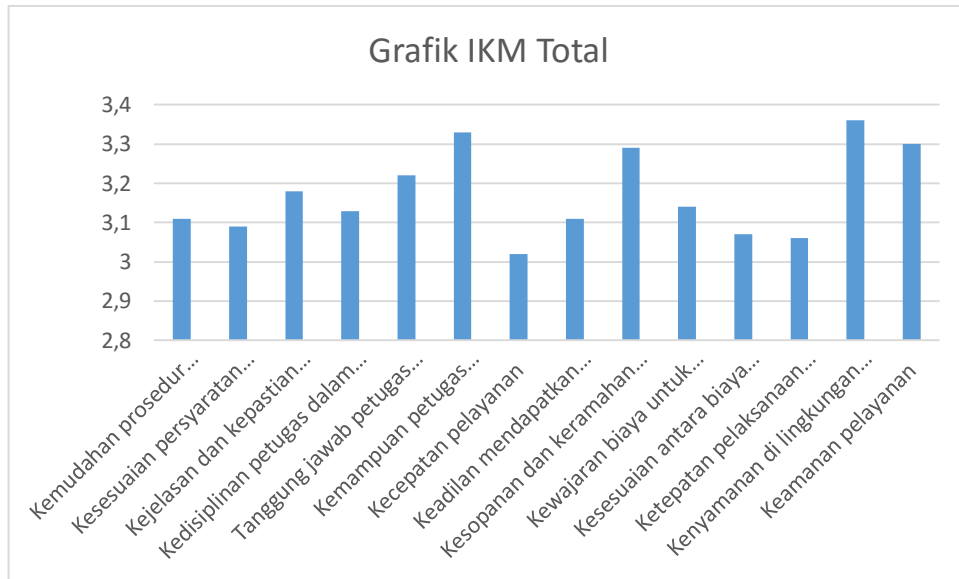
Grafik diatas menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang dirasa kurang memuaskan. Grafik menggambarkan aspek 1 sampai 14 yang masing-masing terdiri dari 4 jenis respon dari masyarakat yaitu tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas. Dari eksplorasi terlihat bahwa pada aspek ke-1, 7, dan 10 ada respon dari masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan, sehingga aspek tersebut sebaiknya dievaluasi.

2. Hasil Survei IKM total per unsur layanan

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

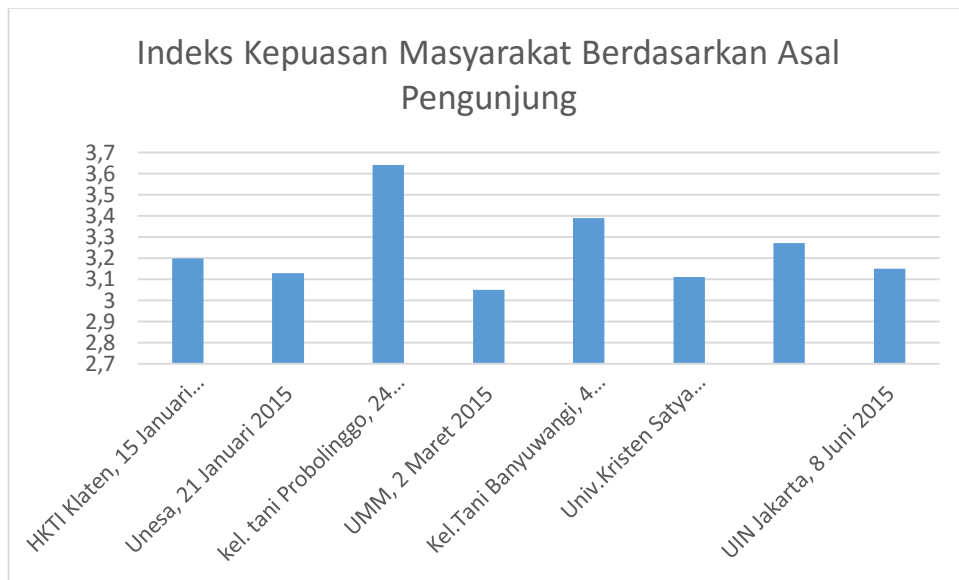
No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,11	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,09	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,18	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,13	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,22	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,33	A
7	Kecepatan pelayanan	3,02	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,29	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,14	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,07	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,06	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,36	A
14	Keamanan pelayanan	3,3	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,174	
Nilai IKM konversi		79,36	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	



Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa hampir semua aspek pelayanan di Balitjestro dinilai baik oleh pengunjung Balitjestro. Dari grafik tersebut dapat dilihat aspek mana yang perlu dievaluasi untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

3. Hasil Survei IKM Pelayanan Balistjestro Berdasarkan Asal Masyarakat

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	HKTI Klaten, 15 Januari 2015	3,2	79,97	B	Baik
2	Unesa, 21 Januari 2015	3,13	78,13	B	Baik
3	kel. tani Probolinggo, 24 Februari 2015	3,64	91,07	A	Sangat Baik
4	UMM, 2 Maret 2015	3,05	76,32	B	Baik
5	Kel.Tani Banyuwangi, 4 Maret 2015	3,39	84,68	A	Sangat Baik
6	Univ.Kristen Satya Wacana Salatiga, 28 April 2015	3,11	77,68	B	Baik
7		3,27	81,7	A	Sangat Baik
8	UIN Jakarta, 8 Juni 2015	3,15	78,65	B	Baik



Grafik diatas menunjukkan tingkat IKM pengunjung Balitjestro, kriteria pelayanan yang diberikan secara umum dinilai baik, bahkan ada beberapa yang sangat baik.