

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
BALITJESTRO

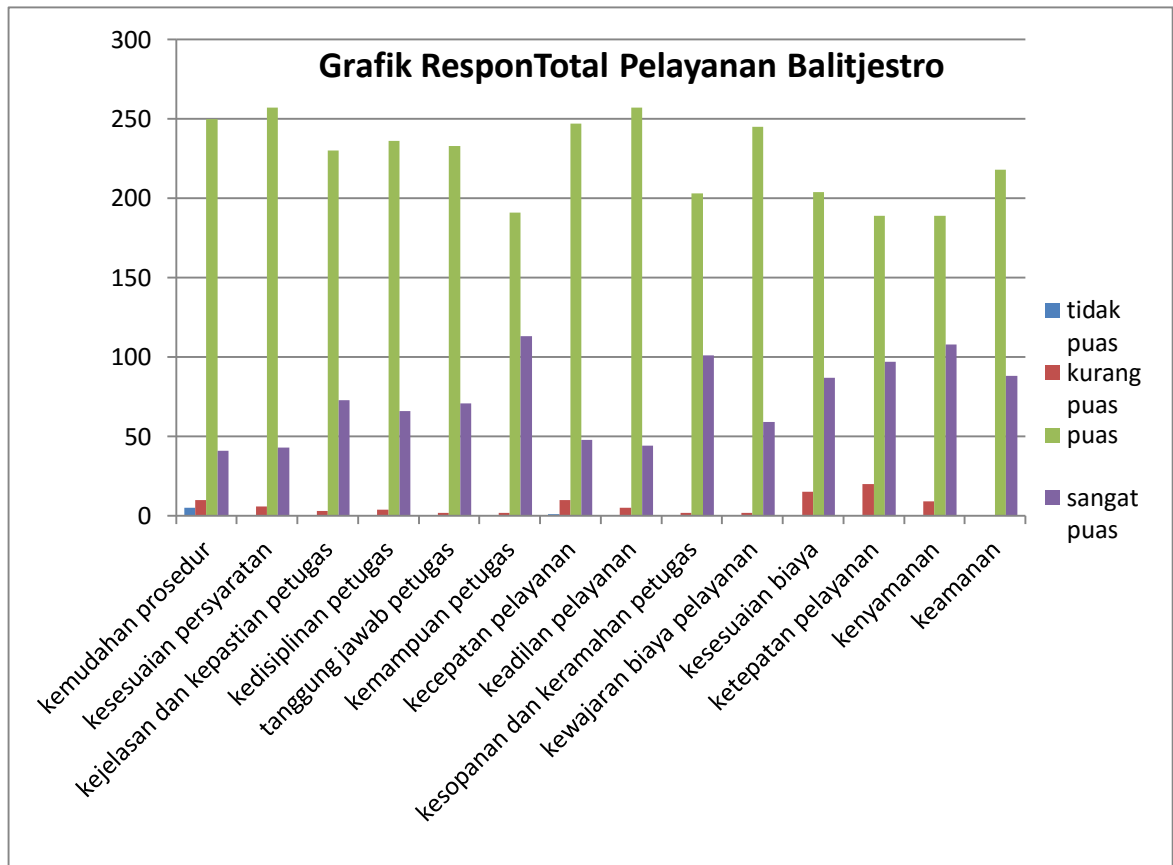
SEMESTER II

1. Klasifikasi Pendapat Responden Tentang Pelayanan Balitjestro

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
a	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	10	6	3	4	2	2	10	5	2	2	15	20	9	0
c	250	257	230	236	233	191	247	257	203	245	204	189	189	218
d	41	43	73	66	71	113	48	44	101	59	87	97	108	88

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 biru : Tidak Puas

Barchart merah : Kurang Puas

Barchart hijau : Puas

Barchart ungu : Sangat Puas

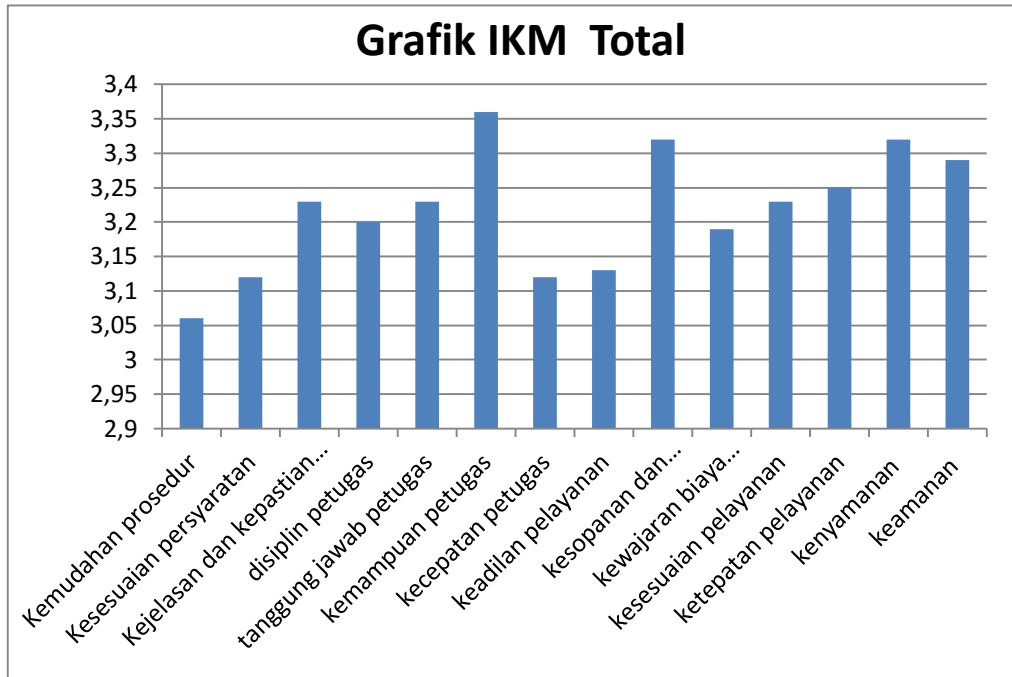
Grafik diatas menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang dirasa kurang memuaskan. Grafik menggambarkan aspek 1 sampai 14 yang masing-masing terdiri dari 4 jenis respon dari masyarakat yaitu tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas. Dari eksplorasi terlihat bahwa pada aspek ke-1 dan ke- 7 masih terdapat 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**

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

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,06	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,12	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,23	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,20	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,23	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,36	A
7	Kecepatan pelayanan	3,12	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,13	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,32	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,19	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,23	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,25	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,32	A
14	Keamanan pelayanan	3,29	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,22	
Nilai IKM konversi		80,46	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	



Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa hampir semua aspek pelayanan di Balitjestro dinilai baik oleh pengunjung Balitjestro. Namun demikian beberapa aspek pelayanan masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Balitjestro.