

## ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

### HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017

#### 1. Analisis Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari hasil Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2017 yang dilakukan dengan menggunakan 130 responden maka diperoleh hasil sebagai berikut :

##### a. Karakteristik Responden

###### 1. Jenis Kelamin

- Laki-laki = 40,77%
- Perempuan = 59,23%

###### 2. Kelompok umur

- 20-29 tahun = 26,92%
- 30-39 tahun = 56,92%
- 40-49 tahun = 15,38%
- >50 tahun = 0,77%

###### 3. Pendidikan

- SMP = 0%
- SMA = 12,31%
- Diploma = 11,54%
- S1 = 56,92%
- S2 keatas = 19,23%

###### 4. Pekerjaan Utama

- PNS/TNI/POLRI = 98,46%
- Lainnya = 1,54%

###### 5. Suku Bangsa

- Jawa = 52,31%
- Madura = 0,77%
- Sunda = 28,46%
- Batak = 3,85%
- Tionghoa = 0%
- Lainnya = 14,62%

##### b. Rata-rata IKM Per Unsur

1. U1 = Prosedur Pelayanan = 3,12
2. U2 = Persyaratan Pelayanan = 3,15
3. U3 = Kejelasan Petugas Pelayanan = 3,16
4. U4 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan = 3,07
5. U5 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan = 3,12
6. U6 = Kemampuan Petugas Pelayanan = 3,21
7. U7 = Kecepatan Pelayanan = 3,04

8. U8 = keadilan Mendapatkan Pelayanan = 3,14
9. U9 = Kesopanan dan Keramahan Petugas = 3,22
10. U10 = Kepastian Jadwal Pelayanan = 3,05
11. U11 = Kenyamanan Lingkungan = 3,45
12. U12 = Keamanan Lingkungan = 3,56

Hasil rata-rata IKM per unsur diatas menunjukkan semua unsur mendapatkan nilai degan kategori baik.

- c. Nilai IKM setelah dikonversi

Nilai IKM Setelah dikonversi adalah sebesar **67,96**

- d. Mutu Pelayanan

Dari hasil Survey IKM maka ditetapkan mutu pelayanan BKPP Kota Cilegon adalah **"B"**

- e. Kinerja Unit Pelayanan

Dari hasil Survey IKM maka ditetapkan mutu pelayanan BKPP Kota Cilegon adalah **"BAIK"**

2. Tindak lanjut Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pelaksanaan IKM pada BKPP Kota Cilegon Tahun 2017 yang diperoleh mutu pelayanan yang **BAIK** agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya.