

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

1. Analisis Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari hasil Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019 yang dilakukan dengan menggunakan 63 responden maka diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki = 39,68%
- Perempuan = 60,32%

2. Kelompok umur

- 20-29 tahun = 0%
- 30-39 tahun = 11,11%
- 40-49 tahun = 47,62%
- >50 tahun = 41,27%

3. Pendidikan

- SMP = 0%
- SMA = 6,35%
- Diploma = 3,17%
- S1 = 36,51%
- S2 keatas = 53,97%

4. Pekerjaan Utama

- PNS/TNI/POLRI = 100%
- Lainnya = 0%

5. Suku Bangsa

- Jawa = 20,63%
- Madura = 19,05%
- Sunda = 28,57%
- Batak = 11,11%
- Banjar = 20,63%
- Lainnya = %

b. Rata-rata IKM Per Unsur

1. U1 = Kesesuaian Persyaratan Pelayanan = 3,38
2. U2 = Kemudahan Prosedur Pelayanan = 3,44
3. U3 = Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan = 3,37
4. U4 = Kesesuaian Produk Pelayanan = 3,71
5. U5 = Kompetensi/Kemampuan Petugas = 3,32
6. U6 = Perilaku Petugas Pelayanan = 3,27
7. U7 = Kualitas Sarana dan Prasarana = 3,37

8. U8 = Penanganan Pengaduan Pelayanan = 3,86

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

c. Nilai IKM setelah dikonversi

Nilai IKM Setelah dikonversi adalah sebesar **76,98**

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 2019 diperoleh mutu pelayanan yang **BAIK** agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya.