

**REKAPITULASI IKM OPD PASIRIAN  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I 2020**

| No.                       | Unsur Pelayanan                         | Kuisisioner   |             |             |                       |
|---------------------------|---|---|-------------|-------------|-----------------------|
|                           |   | Pertanyaan  | Total Bobot | Jumlah RTMK | Nilai Unsur Pelayanan |
| 1                         | 2                                       | 3   | 4           | 5           | 6                     |
| 1                         | Persyaratan                             | 1 Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan  | 510         |             | 3,40                  |
|                           |   | 2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas                          | 495         |             | 3,30                  |
| 2                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan   | 492         |             | 3,28                  |
| 3                         | Waktu Penyelesaian                      | 4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami | 492         |             | 3,28                  |
|                           |   | 5 Kecepatan selesainya pelayanan  | 490         |             | 3,27                  |
| 4                         | Biaya / Tarif                           | 6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami                           | 496         |             | 3,31                  |
|                           |   | 7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan  | 498         |             | 3,32                  |
| 5                         | Produk Spesifikasi Jenis                | 8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami     | 494         |             | 3,29                  |
| 6                         | Kompetensi Pelaksana                    | 9 Kemampuan petugas dalam melayani  | 500         |             | 3,33                  |
| 7                         | Perilaku Pelaksana                      | 10 Sikap perilaku petugas   | 496         |             | 3,31                  |
| 8                         | Sarana & Prasarana                      | 11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).   | 495         |             | 3,30                  |
|                           |   | 12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)   | 500         |             | 3,33                  |
| 9                         | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan   | 506         |             | 3,37                  |
|                           |   | 14 Ketepatan penanganan pengaduan   | 508         |             | 3,39                  |
| <b>Nilai Hasil Survei</b> |   |   |             |             | <b>83,00</b>          |

Ket :

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : 68000

2. Jumlah Responden : 150

3. Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30 - 39 tahun

4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : antara D1/D3

5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki Laki
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani / Buruh
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
- a. Pelayanan KTP : 18
  - b. Pelayanan KK : 34
  - c. Pelayanan Surat Pindah : 18
  - d. Pelayanan Honor Guru Ngaji : 9
  - e. Pelayanan Santunan Kematian : 22
  - f. Konsultasi dan Koordinasi PKH : 10
  - g. Konsultasi dan Koordinasi ADD/DD/BKK : 10
  - h. Pelayanan Akta Kematian : 21
  - i. Pelayanan Akta Kelahiran : 8
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? **Pelayanan Akta Kelahiran**
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? **Kecepatan waktu selesai pelayanan**

Lumajang, 2 April 2020  
Kepala OPD



RIKONDO CAHYONO, S.Sos  
NIP. 19670916 198809 1 001