

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Robbil'Alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT, sehingga penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Pasaman Tahun 2022 telah dapat dilaksanakan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan ini merupakan kompilasi survei pada 59 (lima puluh sembilan) Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) yang secara langsung melayani masyarakat di Kabupaten Pasaman, yang terdiri dari 17 Perangkat Daerah, 12 Kecamatan, 15 Puskesmas dan 15 Nagari.

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan laporan hasil survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasaman Tahun 2022, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam proses pencapaian peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Sikaping,
BUPATI PASAMAN

2023

BENNY UTAMA

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).....	3
C. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
A. Tahapan Kegiatan Survei	8
B. Variabel Survei	9
C. Responden	12
D. Metode Pengumpulan Data	13
E. Bentuk Jawaban	13
F. Pegolahan dan Analisa Data	13
G. Kategori Hasil Pengukuran (IKM)	14
H. Penyusunan Laporan	14
BAB III HASIL PENGUKURAN SKM.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	72
BAB V PENUTUP	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean

government).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-undang nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
4. Instruksi Presiden No.1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
7. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

a. Tujuan Umum :

- 1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menghasilkan kualitas pelayanan dari unit penyelenggara

pelayanan publik yang menjadi sasaran survei.

- 2) Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala.
- 3) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan peraturan Pemerintah kedepannya.

b. Tujuan Khusus:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap SOP Pelayanan
- 2) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan
- 3) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan
- 4) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- 5) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- 6) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- 7) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan
- 8) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 9) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 10) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- 11) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan
- 12) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Ketepatan Jadwal Pelayanan
- 13) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Kenyamanan pelayanan
- 14) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap Keamanan Pelayanan.
- 15) Untuk mengetahui sejauh mana Prasarana dan sarana pelayanan.

2. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Diketuainya tingkat kerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Diketahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- g. Munculnya persaingan positif antara unit penyelenggara dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
- i. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan teknik survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Langkah-langkah pengolahan data
5. Pemantauan
6. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks SKM
7. Analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

8. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dilaksanakan pada 84 (delapan puluh empat) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UKPP) yaitu :

- 1) Dinas Kesehatan
- 2) Dinas Pendidikan
- 3) Dinas Sosial
- 4) Satpol PP dan Damkar
- 5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 6) BPBD
- 7) Dinas Pertanian
- 8) Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Tenaga Kerja
- 9) Dinas Pemberdayaan Masyarakat
- 10) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup
- 11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 12) Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- 13) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 14) Dinas Pariwisata, Pemuda, Olah Raga dan Kebudayaan
- 15) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB
- 16) BKPSDM
- 17) Bagian Kesra
- 18) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
- 19) Kecamatan Bonjol
- 20) Kecamatan Simpang Alahan Mati
- 21) Kecamatan Lubuk Sikaping
- 22) Kecamatan Panti
- 23) Kecamatan Duo Koto
- 24) Kecamatan Tigo Nagari
- 25) Kecamatan Padang Gelugur
- 26) Kecamatan Rao Utara
- 27) Kecamatan Rao Selatan
- 28) Kecamatan Rao
- 29) Kecamatan Mapat Tunggul
- 30) Kecamatan Mapat Tunggul Selatan
- 31) RSUD Lubuk Sikaping
- 32) Rumah Sakit Pratama
- 33) Puskesmas Ladang Panjang
- 34) Puskesmas Simpang Alahan Mati
- 35) Puskesmas Kumpulan
- 36) Puskesmas Bonjol
- 37) Puskesmas Lubuk Sikaping
- 38) Puskesmas Sundatar
- 39) Puskesmas Pegang Baru
- 40) Puskesmas Tapus

- 41) Puskesmas Rao
- 42) Puskesmas Lansap Kadap
- 43) Puskesmas Koto Rajo
- 44) Puskesmas Pintu Padang
- 45) Puskesmas Silayang
- 46) Puskesmas Cubadak
- 47) Puskesmas Simpang Tonang
- 48) Puskesmas Kuamang
- 49) Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari
- 50) Nagari Tanjung Betung Kec. Rao Selatan
- 51) Nagari Languang Kec .Rao Utara
- 52) Nagari Koto Rajo Kec. Rao Utara
- 53) Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul
- 54) Nagari Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul
- 55) Nagari Alahan Mati Kec. Simpati
- 56) Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari
- 57) Nagari Binjai Kec. Tigo Nagari
- 58) Nagari Simpang Kec. Simpati
- 59) Nagari Limo Koto Kec. Bonjol
- 60) Nagari Koto Kaciak Kec. Bonjol
- 61) Nagari Gonggo Hilia Kec. Bonjol
- 62) Nagari Gonggo Mudiak Kec. Bonjol
- 63) Nagari Tanjung Beringin Kec. Lubuk Sikaping
- 64) Nagari Jambak Kec. Lubuk Sikaping
- 65) Nagari Durian Tinggi Kec. Lubuk Sikaping
- 66) Nagari Pauh Kec Lubuk Sikaping
- 67) Nagari Aia Manggi Kec. Lubuk Sikaping
- 68) Nagari Sundata Kec. Lubuk Sikaping
- 69) Nagari Panti Kec. Panti
- 70) Nagari Panti Timur Kec. Panti
- 71) Nagari Panti Selatan Kec. Panti
- 72) Nagari Padang Gelugur Kec. Padang Gelugur
- 73) Nagari Sitombol Kec. Padang Gelugur
- 74) Nagari Bahagia Kec. Padang Gelugur
- 75) Nagari Sontang Cubadak Kec. Padang Gelugur
- 76) Nagari Simpang Tonang Kec. Duo Koto
- 77) Nagari Cubadak Kec. Duo Koto
- 78) Nagari Padang Metinggi Kec. Rao
- 79) Nagari Taruang-Taruang Kec. Rao
- 80) Nagari Lubuk Layang Kec. Rao Selatan
- 81) Nagari Lansek Kadok Kec. Rao Selatan
- 82) Nagari Koto Nopan Kec. Rao Utara
- 83) Nagari Lubuk Gadang Kec. Mapat Tunggul
- 84) Nagari Silayang Kec. Mapat Tunggul Selatan
- 85) Nagari Muaro Sungai Lolo Kec. Mapat Tunggul Selatan

BAB II

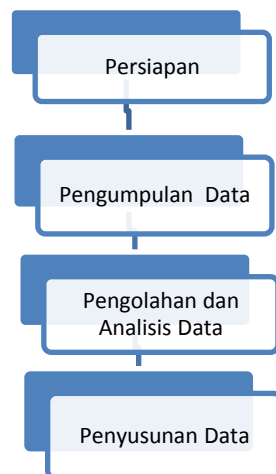
METODOLOGI PENGUKURAN

A. Tahapan kegiatan Survei

1. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk menyusun IKM ini digunakan Kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pada tahap ini dilakukan penyebaran Kuesioner pada masyarakat pengguna layanan di tiap-tiap bidang yang akan diukur SKM nya kepada sebanyak 50 s/d 150 orang responden pada masing–masing UKPP.

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap persiapan adalah:

- a. Dalam pembahasan Kuesioner Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dan bimbingan dari pihak terkait.
- b. Penyusunan jadwal pengumpulan data kuesioner.
- c. Memberikan pengarahan kepada para petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

Kuesioner secara umum terbagi dalam :

- a. Bagian pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner;
- b. Bagian kedua, pada bagian kedua berisikan identitas responden;
- c. Bagian ketiga, pada bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang

terstruktur maupun tidak terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda.

Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Pada tahap pengumpulan data, dilakukan pengumpulan data dari hasil kuesioner yang disebarakan pada 50 s/d 150 responden dalam rentang waktu bulan Oktober sampai dengan Desember tahun 2022.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi dan dikumpulkan di Bagian Organisasi kemudian diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh subbagian pelayanan informasi dan multimedia. Hasil ini juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pada tahap penyusunan laporan ini akan mendapatkan kesimpulan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan

B. Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis ataupun administrasi yang diperlukan untuk memproses suatu pelayanan.
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan dan kejelasan alur pelayanan.
3. **Kecepatan waktu pelayanan**, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.
4. **Kewajaran biaya/tarif pelayanan**, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk suatu jenis pelayanan harus terjangkau dan tidak memberatkan masyarakat.
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. **Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian petugas dalam melayani ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat.
8. **Kualitas Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses dan prasarana benda yang tidak bergerak.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan di unit penyelenggara pelayanan sehingga pengguna layanan tidak merasa was-was di tempat pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang terdapat 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

*) Unsur 4, dapat digantikan dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah relevan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menentukan unsur dalam pelaksanaan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

C. Responden

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal satu kali dalam setahun. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Pasaman menetapkan 84 unit pelayanan publik yang terdiri dari 17 Perangkat Daerah, 12 Kecamatan, 16 Puskesmas, 1 Rumah Sakit dan 37 Nagari. Penetapan jumlah responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Jumlah responden yang ditetapkan sebanyak 6.100 responden. Untuk Perangkat Daerah ditetapkan sebanyak 50 responden dan perangkat daerah yang terlibat langsung dengan pelayanan publik seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan RSUD ditetapkan sebanyak 150 responden, untuk Kecamatan dan Puskesmas sebanyak 100 reseponden, dan Nagari sebanyak 50 Responden. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.

Dari 84 unit pelayanan publik yang sudah ditetapkan tersebut masih ada yang tidak menyampaikan hasil kuesioner kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah yaitu, Puskesmas Kuamang dan 29 Nagari. Jumlah seluruh responden yang telah terhimpun sebanyak 4.600 responden, yang terdiri dari 2.053 orang laki-laki (44,63%) dan 2.547 orang perempuan (55,37%). Jika dilihat dari kelompok umur, responden terdiri dari 1.046 orang usia 30 tahun ke bawah (22,73%), sebanyak 1.576 orang usia 31-40 tahun (34,26%), sebanyak 1.279 orang usia 41-50 tahun (27,8%) dan usia di atas 50 tahun sebanyak 699 orang (15,2%).

Dilihat dari jenjang pendidikan, responden terdapat sebanyak 838 orang lulusan SD (18,22%), sebanyak 982 orang lulusan SMP (21,3%), sebanyak 1.883 orang lulusan SMA (40,93%), sebanyak 728 orang lulusan S1 (15,8%), sebanyak 25 orang lulusan S2 (0,54%) dan sebanyak 0 orang lulusan S3 (0%)

Dari segi pekerjaan, terdapat sebanyak 481 orang berprofesi Pegawai Negeri Sipil (10,05%), sebanyak 40 orang merupakan anggota TNI (0,87%), sebanyak 36 orang anggota POLRI (0,78%), sebanyak 735 pekerjaannya adalah

swata (15,97%), sebanyak 1.116 orang merupakan wiraswasta (24,26%), sebanyak 1.043 orang merupakan petani (22,67%), dan 336 orang pedagang (7,30%), sebanyak 627 orang merupakan ibu rumah tangga (13,63%), sebanyak 80 orang tenaga honor (1,73%), dan sebanyak 106 orang merupakan mahasiswa/pelajar (2,30%).

D. Metode Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dari kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interview*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di loket penerima pelayanan publik dengan jumlah minimal 50 responden, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu selama Oktober s/d Desember 2022

E. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak sesuai, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum sesuai, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sesuai, tidak berbelit - belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat sesuai, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

F. Pengolahan dan Analisis Data

Survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar dapat diketahui peningkatan/penurunan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Membuat rekap tabel nilai sesuai jawaban responden per Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik.

- Menentukan Nilai Rata-rata (NRR) responden per unsur.

$$\text{NRR} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Pertanyaan}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- Menentukan Indeks per Unsur

$$\text{Indeks per Unsur} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

- Menentukan Nilai Rata-rata Tertimbang

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

- Menentukan Indeks Total Per Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Total} = \text{Total NRR Tertimbang} \times 25$$

G. Kategori Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai	Nilai Interval SKM (NI)	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00- 2.5996	25.00- 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31 -100.00	A	Sangat Baik

H. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data. Hasil pengolahan data merupakan gambaran sebenarnya kualitas pelayanan pada suatu unit pelayanan. Laporan survei IKM memberi gambaran mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan per unsur pelayanan, per unit penyelenggara pelayanan dan total kinerja pelayanan instansi pemerintah tersebut.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SKM

Dengan menggunakan teknik perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/25/2004, maka dihasilkan gambaran tentang posisi tingkat pelayanan serta persoalan-persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan di Kabupaten Pasaman, baik pada unsur pelayanan dan unit pelayanan

A. KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN DI KABUPATEN PASAMAN

Sebaran hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pasaman tahun 2022 per Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Dinas Kesehatan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Kesehatan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,34	83,50	A	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,39	84,67	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,93	98,17	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,45	86,17	A	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,47	86,83	A	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,47	86,67	A	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,85	96,17	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,49			
	Nilai IKM setelah dikonversi	87,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,49 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu

ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

2) Dinas Pendidikan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Pendidikan pada Tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,05	76,17	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,25	81,33	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,17	79,17	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,65	91,17	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,17	79,17	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,31	82,83	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,24	81,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,15	78,67	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,59	89,67	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,25			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,31			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,25 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. sedangkan unsur yang memiliki

kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

3) Dinas Sosial

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 3
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Sosial tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,00	75,00	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,19			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Sosial akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,19 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan

Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

4) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 4
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,46	86,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,48	87,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,88	97,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,56			
	Nilai IKM setelah dikonversi	89,00			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,56 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Prosedur Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

5) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan

Penataan Ruang tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,22	80,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,9	97,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,4	85,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,42	85,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	81,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,84	96,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,41			
	Nilai IKM setelah dikonversi	85,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,41 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

6) Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 6
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Badan Penanggulangan Bencana Daerah tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,00	75,00	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	1,78	44,61	D	Tidak Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,82	95,59	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,04			
	Nilai IKM setelah dikonversi	76,00			
	Mutu Pelayanan	C			
	Kinerja Pelayanan	Kurang Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,04 atau Kurang Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta unsur layanan yang memiliki kualitas layanan tidak baik yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dan ini sangat perlu menjadi prioritas peningkatan.

7) Dinas Pertanian

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanian tahun 2022 tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 7
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Pertanian 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,27	81,76	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,30	82,43	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,38	84,46	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,30	82,43	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,30	82,43	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,35	83,78	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,30	82,43	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	81,08	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,38	84,46	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,28			
	Nilai IKM setelah dikonversi	82,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pertanian akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,28 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ada satu unsur yang memiliki kualitas layanan sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, keamanan pelayanan, sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta ada satu unsur pelayanan yang sangat jadi prioritas peningkatan karena kurang baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas.

8) Dinas Koperasi, UKM, Perdagangan dan Tenaga Kerja

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, UKM, Perdagangan dan Tenaga Kerja tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 8
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Koperasi, UKM, Perdagangan dan Tenaga Kerja tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,3	82,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,56	89,00	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,49			
	Nilai IKM setelah dikonversi	87,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM, Perdagangan dan Tenaga Kerja akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,49 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

9) Dinas Pemberdayaan Masyarakat

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 9
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Pemberdayaan Masyarakat tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,96	99,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	82,00	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,96	74,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,74	93,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,24			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,24 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Prosedur Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

10) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Perhubungan dan Lingkungan Hidup

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, perhubungan dan Lingkungan Hidup tahun 2022

tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 10
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Perhubungan dan Lingkungan
Hidup tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	2,94	73,50	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,86	71,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,08	77,00	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,78	69,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,68	92,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,08			
	Nilai IKM setelah dikonversi	77,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, perhubungan dan Lingkungan Hidup akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,08 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 11
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,47	86,67	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,53	88,17	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,39	84,67	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,34	83,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,51	87,67	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,65	91,17	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,43			
	Nilai IKM setelah dikonversi	85,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,43 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas.

12) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 12
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Penanaman Modal dan PTSP tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,42	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,40	85,10	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,34	83,61	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,87	96,85	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,33	83,28	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,48	86,92	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,54	88,41	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,27	81,79	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,81	95,36	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,47			
	Nilai IKM setelah dikonversi	86,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,47 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

13) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 13
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,3	82,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,56	89,00	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,49			
	Nilai IKM setelah dikonversi	87,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,49 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

14) Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 15
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,54	88,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,46	86,50	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,48	87,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,88	97,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,52			
	Nilai IKM setelah dikonversi	88,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,52 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Prosedur Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

15) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 16
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk
 dan Keluarga Berencana 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,04	76,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,10	77,50	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,36	84,00	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,34	83,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,66	91,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,22			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,50			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,22 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas.

16) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 17
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
 tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,06	76,47	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,31	82,84	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,24	80,88	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,88	97,06	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,20	79,90	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,45	86,27	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,37	84,31	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,55	88,73	A	Sangat Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,37	84,31	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,35			
	Nilai IKM setelah dikonversi	83,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,35 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas.

17) Bagian Kesejahteraan Rakyat

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 17
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Bagian Kesejahteraan Rakyat 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,34	83,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,40	85,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,82	95,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,40	85,00	B	Baik
8.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,16	79,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,40			
	Nilai IKM setelah dikonversi	85,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,40 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kesopanan dan Keramahan Petugas.

18) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 18
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kantor Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,08	77,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,26	81,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,52	88,00	B	Baik
	Nilai Indeks	3,21			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,21 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan.

19) Kecamatan Bonjol

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Bonjol tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 19
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Bonjol tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,81	95,25	A	Sangat Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
2.	Prosedur Pelayanan	3,78	94,50	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,72	93,00	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,97	99,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,84	96,00	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,80	95,00	A	Sangat Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,99	99,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,81			
	Nilai IKM setelah dikonversi	95,25			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sngt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Bonjol akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,81 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena semua kualitas layanan pada Kantor Camat Bonjol memiliki kualitas layanan Sangat Baik.

20) Kecamatan Simpang Alahan Mati

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Simpang Alahan Mati tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 20
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Simpang Alahan Mati tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,27	81,75	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,40	85,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,29	82,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,43	85,75	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,45			

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Nilai IKM setelah dikonversi	86,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Simpang Alahan Mati akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,45 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Prosedur Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas.

21) Kecamatan Lubuk Sikaping

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Lubuk Sikaping tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 21
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Lubuk Sikaping tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,81	95,25	A	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,78	94,50	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,72	93,00	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,97	99,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,84	96,00	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,80	95,00	A	Sangat Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,99	99,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,81			
	Nilai IKM setelah dikonversi	95,25			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sgt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Lubuk Sikaping akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,81 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena semua kualitas layanan pada Kantor Camat Lubuk Sikaping Sangat Baik.

22) Kecamatan Panti

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Panti tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 22
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Panti tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,53	88,25	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,60	90,00	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,63	90,75	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,66	91,50	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,49	87,25	B	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,74	93,50	A	Sangat Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,89	97,25	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,65			
	Nilai IKM setelah dikonversi	91,25			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sgt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Panti akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,65 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan

Prasarana, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan. Serta unsur yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas.

23) Kecamatan Duo Koto

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Duo Koto tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 23
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Duo Koto tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,52	88,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,65	91,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,57	89,25	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,28	82,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,67	91,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,31			
	Nilai IKM setelah dikonversi	82,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Duo Koto akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,31 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

24) Kecamatan Tigo Nagari

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tigo Nagari tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 24
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Tigo Nagari tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,98	74,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,82	95,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,16	79,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,92	73,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,19			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Tigo Nagari akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,19 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena kualitas layanan kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

25) Kecamatan Padang Gelugur

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Padang Gelugur tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 25
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kecamatan Padang Gelugur tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,01	75,25	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,04	76,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,01	75,25	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,03	75,75	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	Nilai Indeks	3,11			
	Nilai IKM setelah dikonversi	77,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Padang Gelugur akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,11 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Serta unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena kualitas layanan kurang baik yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Keamanan Pelayanan.

26) Kecamatan Rao Utara

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Rao Utara tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 26
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kecamatan Rao Utara tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,15	78,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,49	87,25	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,34	83,50	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	2,95	73,75	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,19	79,75	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,42	85,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	Nilai Indeks	3,16			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Rao Utara akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,16 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena kualitas layanan kurang baik yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Keamanan Pelayanan.

27) Kecamatan Rao Selatan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Rao Selatan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 27
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kecamatan Rao Selatan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,13	78,25	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	2,97	74,25	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,96	74,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,07	76,75	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,07	76,75	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,86	71,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,37	84,25	B	Baik
	Nilai Indeks	3,14			
	Nilai IKM setelah dikonversi	78,40			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Rao Selatan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,14 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas dan Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta unsur layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena kualitas layanan kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Serta unsur menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya karena kurang baik yaitu Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

28) Kecamatan Rao

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Rao tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 28
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kantor Camat Rao tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,15	78,75	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,98	99,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,40	85,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,19	79,75	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,49	87,25	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,49	87,25	B	Baik
	Nilai Indeks	3,43			
	Nilai IKM setelah dikonversi	85,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Rao akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,43 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas dan Keamanan Pelayanan.

29) Kantor Camat Mapat Tunggul

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Mapat Tunggul tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 29
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 Kecamatan Mapat Tunggul tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,27	81,75	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,31	82,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,26	81,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,30	82,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,02	75,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,88	97,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,32			
	Nilai IKM setelah dikonversi	83,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Mapat Tunggul akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,32 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena memiliki kualitas layanan kurang baik yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana.

30) Kecamatan Mapat Tunggul Selatan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Mapat Tunggul Selatan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 30
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Mapat Tunggul Selatan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	2,98	74,50	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,04	76,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,10	77,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,02	75,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,42	85,50	B	Baik
	Nilai Indeks	3,21			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Kecamatan Mapat Tunggul Selatan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,21 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Serta unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena memiliki kualitas layanan kurang baik yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

31) Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 31
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,53	88,25	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,22	80,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	78,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	81,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
	Nilai Indeks	3,27			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,27 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu masih perlu ditingkatkan.

32) Rumah Sakit Pratama

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Pratama tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 32
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Rumah Sakit Pratama tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	2,73	68,25	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,38	59,50	D	Tidak Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,31	82,75	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,11	77,75	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	2,53	63,25	D	Tidak Baik
	Nilai Indeks	3,02			
	Nilai IKM setelah dikonversi	75,50			
	Mutu Pelayanan	C			

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Kinerja Pelayanan	Krg Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Rumah Sakit Pratama akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,02 atau Kurang Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena memiliki kualitas layanan kurang baik yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dan layanan tidak baik yaitu Kecepatan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan.

33) Puskesmas Ladang Panjang

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Ladang Panjang tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 33
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Ladang Panjang tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,94	73,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	78,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,08	77,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
	Nilai Indeks	3,23			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,75			
	Mutu Pelayanan	B			

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Ladang Panjang akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,23 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Keamanan Pelayanan. Serta Kecepatan Pelayanan yang mendapat kualitas layanan kurang baik.

34) Puskesmas Simpang Alahan Mati

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Simpang Alahan Mati tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 34
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Simpang Alahan Mati tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,93	73,25	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,82	95,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,90	72,50	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,15			
	Nilai IKM setelah dikonversi	78,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Simpang Alahan Mati akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,15 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

35) Puskesmas Kumpulan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kumpulan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 35
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Kumpulan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,01	75,25	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,21	80,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,35	83,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,19			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,75			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Kumpulan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,19 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena memiliki kualitas layanan kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

36) Puskesmas Bonjol

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bonjol tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 36
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Bonjol tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,01	75,25	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,92	73,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,93	98,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,90	72,50	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,16			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Bonjol akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,16 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki

kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, keamanan Pelayanan.

37) Puskesmas Lubuk Sikaping

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Lubuk Sikaping tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 37
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Lubuk Sikaping tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,94	73,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,93	98,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan				
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,05	76,25	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,16			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Lubuk Sikaping akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,16 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan

dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, keamanan Pelayanan.

38) Puskesmas Sundatar

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Sundatar tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 38
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Sundatar tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,84	96,00	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,85	96,25	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,9	97,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,78	94,50	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,88	97,00	A	Sangat Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,17	79,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,52	88,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,51	87,75	B	Baik
	Nilai Indeks	3,65			
	Nilai IKM setelah dikonversi	91,25			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sngt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Sundatar akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,65 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana dan Keamanan Pelayanan.

39) Puskesmas Pegang Baru

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pegang Baru tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 39
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Pegang Baru tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	79,61	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,05	76,21	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,91	97,82	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,08	76,94	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,12	77,91	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,11	77,67	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,09	77,18	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,25			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Pegang Baru akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,25 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana. Serta kualitas pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan yaitu Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.

40) Puskesmas Tapus

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Tapus tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 40
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Tapus tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	75,50	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,92	73,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,93	98,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,90	72,50	C	Kurang Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,16			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Tapus akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,16 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

41) Puskesmas Rao

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Rao tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 41
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Rao tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,09	77,27	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,07	76,77	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,95	73,74	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,69	92,17	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,05	76,26	C	Kurang Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	78,54	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,18	79,55	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,75	68,69	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,16	79,04	B	Baik
	Nilai Indeks	3,09			
	Nilai IKM setelah dikonversi	77,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Rao akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,09 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan, serta yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu Kecepatan Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

42) Puskesmas Lansat Kadap

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Lansat Kadap tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 42
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Lansat Kadap tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,22	80,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,22	80,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	82,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,06	76,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,28			
	Nilai IKM setelah dikonversi	82,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Lansat Kadap akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,28 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Kesesuaian Produk Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, serta yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana.

43) Puskesmas Koto Rajo

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Koto Rajo tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 43
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Koto Rajo tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,65	91,25	A	Sangat Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
2.	Prosedur Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,92	98,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,56	89,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,36	84,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,49	87,25	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,54			
	Nilai IKM setelah dikonversi	88,50			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sngt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Koto Rajo akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,54 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

44) Puskesmas Pintu Padang

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pintu Padang tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 44
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Pintu Padang tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,05	76,25	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,15	78,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,80	70,00	C	Kurang Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,99	74,75	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,17	79,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,90	72,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,37	84,25	B	Baik
	Nilai Indeks	3,09			
	Nilai IKM setelah dikonversi	77,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Pintu Padang akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,09 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan, serta kualitas layanan yang kurang baik yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

45) Puskesmas Silayang

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Silayang tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 45
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Silayang tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,19	79,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,69	92,25	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,28	82,00	B	Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,26	81,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,37	84,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	84,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,68	92,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,32			
	Nilai IKM setelah dikonversi	83,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Silayang akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,32 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

46) Puskesmas Cubadak

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Cubadak tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 46
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Cubadak tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,23	80,75	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,27	81,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,10	77,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,66	91,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,13	78,25	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,29	82,25	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,11	77,75	B	Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
9.	Keamanan Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
	Nilai Indeks	3,25			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Cubadak akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,25 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Keamanan Pelayanan. Serta unsur yang harus lebih ditingkatkan kualitas layanannya karena memiliki kualitas kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan.

47) Puskesmas Simpang Tonang

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Simpang Tonang tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 47
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Puskesmas Simpang Tonang tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,23	80,75	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,34	83,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,24	81,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,26	81,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,85	96,25	A	Sangat Baik

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Nilai Indeks	3,41			
	Nilai IKM setelah dikonversi	85,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Puskesmas Simpang Tonang akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,41 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

48) Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 48
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,16	79,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,15	78,75	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,11	77,75	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,17	79,25	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,08	77,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,01	75,25	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,61	90,25	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,24			
	Nilai IKM setelah dikonversi	81,00			

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,24 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta kualitas layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena masih kurang baik yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana.

49) Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 49
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,20	80,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,28	82,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,96	74,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,23			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,75			
	Mutu Pelayanan	B			

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,23 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta kualitas layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena masih kurang baik yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

50) Nagari Tanjung Betung Kec. Rao Selatan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Tanjung Betung Kec. Rao Selatan tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 50
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Tanjung Betung Kec. Rao Selatan tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,36	84,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,32	83,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,44	86,00	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,90	97,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,42	85,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,34	83,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,46	86,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,36	84,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,45			
	Nilai IKM setelah dikonversi	86,25			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Tanjung Betung Kec. Rao Selatan akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,45 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

51) Nagari Languang Kec. Rao Utara

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Languang Kec .Rao Utara tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 51
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Languang Kec .Rao Utara tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,74	93,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,04	76,00	C	Kurang Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,20	80,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,96	74,00	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,20			
	Nilai IKM setelah dikonversi	80,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Languang Kec .Rao Utara akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,20 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih

perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas. Serta kualitas layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena masih kurang baik yaitu Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

52) Nagari Koto Rajo Kec. Rao Utara

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Koto Rajo Kec. Rao Utara tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 52
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Koto Rajo Kec. Rao Utara tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRN	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,46	86,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,70	92,50	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,94	98,50	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,54	88,50	A	Sangat Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,44	86,00	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,70	92,50	A	Sangat Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	84,50	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,78	94,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,57			
	Nilai IKM setelah dikonversi	89,25			
	Mutu Pelayanan	A			
	Kinerja Pelayanan	Sngt Baik			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Koto Rajo Kec. Rao Utara akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,57 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Prosedur

Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

53) Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 53
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,22	80,50	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,04	76,00	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,76	94,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,14	78,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,22	80,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,90	72,50	C	Kurang Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,08	77,00	B	Baik
	Nilai Indeks	3,17			
	Nilai IKM setelah dikonversi	79,25			
	Mutu Pelayanan	Baik			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,17 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Keamanan Pelayanan. Serta unsur pelayanan yang harus menjadi prioritas untuk

ditingkatkan karena masih kurang baik yaitu Kecepatan Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana.

54) Nagari Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 54
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,10	77,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,24	81,00	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,08	77,00	B	Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
	Nilai Indeks	3,29			
	Nilai IKM setelah dikonversi	82,25			
	Mutu Pelayanan	Baik			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,29 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Keamanan Pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana.

55) Nagari Alahan Mati Kec. Simpati

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Nagari Alahan Mati Kec. Simpati tahun 2022 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 54
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Nagari Alahan Mati Kec. Simpati tahun 2022

NO	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Indeks konversi	Mutu Layanan	Kualitas Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
3.	Kecepatan Pelayanan	2,98	74,50	C	Kurang Baik
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,64	91,00	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,18	79,50	B	Baik
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,14	78,50	B	Baik
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,82	95,50	A	Sangat Baik
9.	Keamanan Pelayanan	3,26	81,50	B	Baik
	Nilai Indeks	3,12			
	Nilai IKM setelah dikonversi	78,00			
	Mutu Pelayanan	B			
	Kinerja Pelayanan	BAIK			

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan pada Nagari Alahan Mati Kec. Simpati akan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 3,12 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki kualitas layanan yang sangat baik dan perlu dipertahankan yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki kualitas layanan yang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu Persyaratan Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Keamanan Pelayanan. Serta unsur pelayanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya karena masih kurang yaitu Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan.

B. KUALITAS PELAYANAN KABUPATEN PASAMAN

Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Kabupaten Pasaman berdasarkan hasil Survei Indek Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dapat diklasifikasikan pada tabel berikut:

Kualitas pelayanan pada Kabupaten Pasaman secara akumulasi berada pada kategori Baik. Dari 84 Unit Pelayanan di Kabupaten Pasaman hanya 55 unit pelayanan yang menyampaikan hasil kuesioner ke Bagian Organisasi, 7 (tujuh) Unit Pelayanan dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, 46 (empat puluh enam) Unit Pelayanan dengan kinerja pelayanan Baik dan 2 (dua) Unit Pelayanan dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Adapun sebaran kualitas pelayanan pada unit pelayanan di Kabupaten Pasaman adalah sebagai berikut:

A. Unit Penyelenggara Pelayanan dengan kinerja pelayanan Sangat Baik

1	Satpol PP dan Damkar	Sangat Baik
2	Kantor Camat Bonjol	Sangat Baik
3	Kantor Camat L. Sikaping	Sangat Baik
4	Kantor Camat Panti	Sangat Baik
5	Puskesmas Sundatar	Sangat Baik
6	Puskesmas Koto Rajo	Sangat Baik
7	Nag Koto Rajo Kec. Rao Utara	Sangat Baik

B. Unit Unit Penyelenggara Pelayanan dengan kinerja pelayanan Baik

8	Dinas Kesehatan	BAIK
9	Dinas Pendidikan	BAIK
10	Dinas Sosial	BAIK
11	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	BAIK
12	Dinas Pertanian	BAIK
13	Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan & TK	BAIK
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat	BAIK
15	Dinas Perumahan Rakyat, Hub dan LH	BAIK
16	Dinas Kependudukan dan capil	BAIK
17	Dinas PM dan PTSP	BAIK
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	BAIK
19	Disparpora dan Kebudayaan	BAIK
20	Dinas PPPA, PP dan KB	BAIK
21	BKPSDM	BAIK
22	Bagian Kesra	BAIK
23	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	BAIK
24	Kecamatan Simpang Alahan Mati	BAIK
25	Kecamatan Duo Koto	BAIK
26	Kecamatan Tigo Nag	BAIK
27	Kecamatan Padang Gelugur	BAIK
28	Kecamatan Rao Utara	BAIK
29	Kecamatan Rao Selatan	BAIK
30	Kecamatan Rao	BAIK
31	Kecamatan apat Tunggul	BAIK
32	Kecamatan Mapat Tunggul Selatan	BAIK

33	RSUD L. Sikaping	BAIK
34	Puskesmas Ladang Panjang	BAIK
35	Puskesmas Simpang Alahan Mati	BAIK
36	Puskesmas Kumpulan	BAIK
37	Puskesmas Bonjol	BAIK
38	Puskesmas L. Sikaping	BAIK
39	Puskesmas Pegang Baru	BAIK
40	Puskesmas Tapus	BAIK
41	Puskesmas Rao	BAIK
42	Puskesmas Lansap Kadap	BAIK
43	Puskesmas Pintu Padang	BAIK
44	Puskesmas Silayang	BAIK
45	Puskesmas Cubadak	BAIK
46	Puskesmas Simpang Tonang	BAIK
47	Nag Malampah Kec. Tigo Nag	BAIK
48	Nag Ladang Panjang Kec. Tigo Nag	BAIK
49	Nag Tanjung Betung Kec. Rao Selatan	BAIK
50	Nag Languang Kec. Rao Utara	BAIK
51	Nag Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul	BAIK
52	Nag Pintu Padang Kec. Mapat Tunggul	BAIK
53	Nag Alahan Mati Kec. Simpati	BAIK

C. Unit Penyelenggara Pelayanan dengan kinerja pelayanan Kurang Baik

54	BPBD	Kurang Baik
55	Rumah Sakit Pratama	Kurang Baik

Sedangkan sebaran kualitas per unsur pelayanan Kabupaten Pasaman adalah sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan pelayanan dengan kualitas pelayanan Baik
2. Unsur prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan Baik
3. Unsur kecepatan pelayanan dengan kualitas pelayanan Baik
4. Unsur kewajaran biaya pelayanan dengan kualitas pelayanan Sangat Baik
5. Unsur kesesuaian produk layanan dengan kualitas pelayanan Baik
6. Unsur kemampuan petugas pelayanan dengan kualitas pelayanan Baik
7. Unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan kualitas pelayanan Baik
8. Unsur kualitas sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan Sangat Baik
9. Unsur keamanan pelayanan dengan kualitas pelayanan Sangat Baik

BAB IV

PEMBAHASAN

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan gambaran kualitas pelayanan pada unit pelayanan. Hasil survei IKM juga digunakan sebagai bahan untuk menganalisa dan mengevaluasi kualitas pelayanan, baik secara menyeluruh maupun per unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pasaman tahun 2022, terdapat 7,69% unit pelayanan dengan kinerja pelayanan yang Sangat Baik, 76,92% unit pelayanan dengan kinerja Baik dan sebesar 15,39% unit pelayanan berkinerja Kurang Baik.

Dalam pembahasan ini kita akan menyajikan unit pelayanan dengan kinerja Kurang Baik dan unit pelayanan dengan kinerja Baik tetapi memiliki kinerja unsur pelayanan yang kurang baik dan tidak baik.

Terdapat 2 (dua) unit pelayanan yang mempunyai kinerja kurang baik, yaitu:

- 1 BPBD
- 2 Rumah Sakit Pratama

Unit Pelayanan kinerja Baik tetapi masih memiliki unsur pelayanan yang Kurang Baik dan Tidak Baik, unit pelayanan yang dimaksud adalah:

- 1 Dinas Pendidikan
- 2 Dina Sosial
- 3 Dinas Pertanian
- 4 Dinas Pemberdayaan Masyarakat
- 5 Dinas Perumahan Rakyat, Perhubungan dan Lingkungan Hidup
- 6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 7 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 8 Dinas PPPA, PP dan KB
- 9 BKPSDM
- 10 Bagian Barang dan Jasa
- 11 Kantor Camat Tigo Nagari
- 12 Kantor Camat Padang Gelugur
- 13 Kantor Camat Rao Utara
- 14 Kantor Camat Rao Selatan
- 15 Kantor Camat Mapat Tunggul
- 16 Kantor Camat Mapat Tunggul Selatan
- 17 Puskesmas Ladang Panjang
- 18 Puskesmas Simpang Alahan Mati
- 19 Puskesmas Kumpulan
- 20 Puskesmas Bonjol
- 21 Puskesmas Lubuk Sikaping
- 22 Puskesmas Pegang Baru

- 23 Puskesmas Tapus
- 24 Puskesmas Rao
- 25 Puskesmas Lansap Kadap
- 26 Puskesmas Pintu Padang
- 27 Puskesmas Cubadak
- 28 Nagari Malampah Kec. Tigo Nagari
- 29 Nagari Ladang Panjang Kec.Tigo Nagari
- 30 Nagari Languang Kec .Rao Utara
- 31 Nagari Muaro Tais Kec. Mapat Tunggul
- 32 Nagari Alahan Mati Kec. Simpati

A. Unit Pelayanan yang mempunyai Kinerja Layanan Kurang Baik

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kinerja pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah termasuk kategori Kurang Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) Unsur Keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 5) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 6) Unsur Kesopanan dan keramahan petugas
- c. kinerja unsur pelayanan kategori tidak baik sebanyak 1(satu) unsur yaitu;
 - 1) Unsur kualitas sarana dan prasarana.

2. Rumah Sakit Pratama

Kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Pratama termasuk kategori Kurang Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu;
 - 1) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan

- 2) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 3) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk layanan
- d. Kinerja unsur pelayanan kategori Tidak Baik sebanyak 2 (dua) unsur yaitu;
 - 1) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 2) Unsur Keamanan Pelayanan

B. Unit Pelayanan yang mempunyai Kinerja Pelayanan Baik Tetapi Memiliki Kinerja Unsur Pelayanan Kurang Baik dan Tidak Baik

1. Dinas Pendidikan

Kinerja pelayanan pada Dinas Pendidikan termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu
 - 1) Unsur kewajaran pelayanan
 - 2) Unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (unsur) yaitu;
 - 1) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 2) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 3) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 4) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 5) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 6) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan

2. Dinas Sosial

Kinerja pelayanan pada Dinas Sosial termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu;
 - 1) unsur kewajaran pelayanan
 - 2) unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 7 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan petugas pelayanan
 - 7) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

3. Dinas Pemberdayaan Masyarakat

Kinerja pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) Unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 4 (empat) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur kecepatan pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu;
 - 1) Unsur prosedur pelayanan
 - 2) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 3) Unsur kualitas sarana dan prasarana

4. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman, Perhubungan dan Lingkungan Hidup

Kinerja pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman, Perhubungan dan Lingkungan Hidup termasuk kategori Baik. Gambaran

kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu
 - 1) unsur keamanan pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) Unsur Kemampuan petugas pelayanan
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 7 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan layanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 6) Unsur kualitas sarana dan prasarana

5. Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan

Kinerja pelayanan pada Dinas Pariwisata, Pemuda Olah Raga dan Kebudayaan termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori sangat baik sebanyak 3 (tiga) unsur yaitu:
 - 1) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 2) Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan
 - 3) Unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori baik sebanyak 4 (empat) unsur yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 3) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 4) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori kurang baik sebanyak 1 (satu) yaitu: unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas.

6. Dinas Pengendalian Penduduk, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

Kinerja pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana termasuk kategori Baik.

Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu unsur keamanan pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (lima) unit yaitu:
 - 1) Unsur prosedur pelayanan
 - 2) Unsur kecepatan pelayanan
 - 3) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kualitas sarana prasarana
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu
 - 1) unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 3) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

7. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kinerja pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 3 (tiga) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
 - 3) Unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 4 (empat) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur prosedur pelayanan
 - 2) Unsur kecepatan pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan

- 2) unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

8. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Kinerja pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur prosedur pelayanan
 - 2) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 3) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 4) Unsur kesopanan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kualitas sarana dan
 - 6) Unsur keamanan pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
 - 1) unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Kecepatan Pelayanan

9. Kecamatan Tigo Nagari

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Camat Tigo Nagari termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) Unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kesopanan petugas pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
 - 1) unsur kecepatan pelayanan

- 2) unsur kualitas sarana dan prasarana

10. Kecamatan Padang Gelugur

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Padang Gelugur termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 8 (delapan) unsur, Yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 4) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 5) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 6) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 7) Unsur Kualitas Sarana Dan Prasarana
 - 8) Unsur keamanan pelayanan

11. Kecamatan Rao Utara

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Rao Utara termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 7 (tujuh) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 5) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 6) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
- b. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 2) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 3) Unsur Keamanan Pelayanan

12. Kecamatan Rao Selatan

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Rao Selatan termasuk kategori Baik.

Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 3) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 4) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 5) Unsur Keamanan Pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 2) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 3) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

13. Kecamatan Mapat Tunggul

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Mapat Tunggul termasuk kategori Baik.

Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) Unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu:
 - 1) unsur kualitas sarana dan prasarana.

14. Kecamatan Mapat Tunggul Selatan

Kinerja pelayanan pada Kecamatan Mapat Tunggul Selatan termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 7 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 5) Unsur keamanan pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 3 (tiga) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan.
 - 2) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
 - 3) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

15. Puskesmas Ladang Panjang

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Ladang Panjang termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 7 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
 - 6) Unsur Sarana dan Prasarana
 - 7) Unsur keamanan pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu
 - 1) unsur kualitas Kecepatan Pelayanan

16. Puskesmas Simpang Alahan Mati

Kinerja pelayanan pada Kantor Puskesmas Simpang Alahan Mati termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) Unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 7 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) unsur persyaratan pelayanan
 - 2) unsur prosedur pelayanan
 - 3) unsur kecepatan pelayanan
 - 4) unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 7) unsur kualitas sarana dan prasarana

17. Puskesmas Kumpulan

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Kumpulan termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu:
 - 1) unsur kecepatan pelayanan
 - 2) unsur kualitas sarana dan prasarana

18. Puskesmas Bonjol

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Bonjol termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 6 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
 - 7) unsur kualitas sarana dan prasarana

19. Puskesmas Lubuk Sikaping

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Lubuk Sikaping termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
 - 7) unsur kualitas sarana dan prasarana

20. Puskesmas Pegang Baru

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Pegang Baru termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 3) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 4) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
 - 5) Unsur kualitas sarana dan prasarana
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
 - 1) unsur prosedur pelayanan
 - 2) unsur kecepatan pelayanan

21. Puskesmas Tapus

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Tapus termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
 - 2) unsur Keamanan Pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 5 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur prosedur pelayanan
 - 3) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 4) Unsur kesesuaian produk pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 7) Unsur kualitas sarana dan prasarana

22. Puskesmas Rao

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Rao termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan.
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (tujuh) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 4) Unsur kesopanan dan keamanan petugas
 - 5) Unsur Keamanan Pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu
 - 1) unsur kecepatan pelayanan
 - 2) unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 3) unsur sarana dan prasarana

23. Puskesmas Lansap Kadap

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Lansap Kadap termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 2) unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu
 - 1) Unsur kualitas sarana dan prasarana

24. Puskesmas Pintu Padang

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Pintu Padang termasuk kategori Baik.

Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 2) Unsur Kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 4 (empat) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 2) Unsur kesesuaian pelayanan
 - 3) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 4) Keamanan Pelayanan
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 4 (empat) unsur, yaitu:
 - 1) unsur kualitas sarana dan prasarana
 - 2) unsur Persyaratan Pelayanan
 - 3) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 4) Kemampuan Petugas Pelayanan

25. Puskesmas Cubadak

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Cubadak termasuk kategori Baik.

Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
 - 6) Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
 - 7) Unsur Keamanan Pelayanan

- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu
 - 1) unsur kecepatan Pelayanan

26. Nagari Malampah Kecamatan Tigo Nagari

Kinerja pelayanan pada Nagari Malampah Kecamatan Tigo Nagari termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) unsur kemanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur persyaratan pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur kecepatan pelayanan
 - 4) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 5) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 6) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
- c. Kinerja unsur prosedur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 1 (satu) unsur, yaitu
 - 1) unsur kualitas sarana dan prasarana

27. Nagari Ladang Panjang Kecamatan Tigo Nagari

Kinerja pelayanan pada Nagari Ladang Panjang Kecamatan Tigo Nagari termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) unsur kemanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 2) Unsur kesopanan dan keramahan petugas
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu

- 1) unsur Persyaratan Pelayanan
- 2) unsur Prosedur Pelayanan
- 3) unsur Kecepatan Pelayanan
- 4) unsur Kemampuan Petugas Pelayanan
- 5) unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

28. Nagari Languang Kecamatan Rao Utara

Kinerja pelayanan pada Nagari Languang Kecamatan Rao Utara termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) unsur keamanan pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur Kecepatan Pelayanan
 - 4) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 5) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu:
 - 1) unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 2) unsur kualitas sarana dan prasarana

29. Nagari Muaro Tais Kecamatan Mapat Tunggul

Kinerja pelayanan pada Nagari Muaro Tais Kecamatan Mapat Tunggul termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 1 (satu) unit pelayanan, yaitu:
 - 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 6 (enam) unsur, yaitu:
 - 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Prosedur Pelayanan
 - 3) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan

- 4) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 5) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 6) Unsur keamanan pelayanan
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
- 1) unsur kecepatan pelayanan
 - 2) unsur kualitas sarana dan prasarana

30. Nagari Alahan Mati Kecamatan Simpang Alahan Mati

Kinerja pelayanan pada Nagari Alahan Mati Kecamatan Simpang Alahan Mati termasuk kategori Baik. Gambaran kinerja per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja unsur pelayanan kategori Sangat Baik sebanyak 2 (dua) unit pelayanan, yaitu:
- 1) unsur kewajaran biaya pelayanan
 - 2) unsur Kualitas Sarana dan Prasarana
- b. Kinerja unsur pelayanan kategori Baik sebanyak 5 (lima) unsur, yaitu:
- 1) Unsur Persyaratan Pelayanan
 - 2) Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
 - 3) Unsur kemampuan petugas pelayanan
 - 4) Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - 5) Unsur keamanan pelayanan
- c. Kinerja unsur pelayanan kategori Kurang Baik sebanyak 2 (dua) unsur, yaitu
- 1) unsur prosedur pelayanan
 - 2) unsur kecepatan pelayanan

BAB V

PENUTUP

Dari apa yang telah diutarakan pada BAB sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa 9 unsur hasil penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap kuesioner yang telah dibagikan pada responden di masing-masing unit pelayanan di Kabupaten Pasaman, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, ini dapat dilihat dari nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang telah mencapai nilai dengan angka 82,82, dengan mutu pelayanan "B".

Untuk masa yang akan datang unsur-unsur dengan kualitas pelayanan baik dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Unsur-unsur dengan kualitas pelayanan kurang baik dan tidak baik, agar dilakukan evaluasi dalam rangka perbaikan dan pembenahan. Data pendukung atas laporan ini terdapat pada lampiran laporan ini.

Kami menyadari keterbatasan sumber daya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini masih jauh dari sempurna. Saran, kritik dan masukan dari kita semua akan menjadi acuan untuk perbaikan dan pembenahan ke depannya kepuasan masyarakat atas pelayanan prima dapat terlaksana dengan baik. Terimakasih.

Lubuk Sikaping,
BUPATI PASAMAN

2023

BENNY UTAMA

