Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal)

No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Komponen Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Pernyataan	Bobot Pertanyaan	Hasil Penilaian Bobot Pertanyaan	%
1	Prosedur Pelayanan	4,00	3,08	76,90%	Pelanggan mudah mengikuti alur/prosedur pelayanan	4,00	3,08	76,90%	1. Informasi tentang prosedur dan alur pelayanan mudah diperoleh	2,00	1,52	75,80%
									2. Prosedur dan alur layanan sederhana dan mudah dipahami	2,00	1,56	78,00%
2	Waktu Penyelesaian	4,00	3,38	84,57%	Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani	2,00	1,69	84,57%	3. Petugas pelayanan sigap dan cekatan	2,00	1,69	84,57%
					Janji pelayanan dapat ditepati oleh pemberi layanan	2,00	1,69	84,57%	4. Jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (jam pelayanan)	0,67	0,55	82,37%
									5. Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan (waktu proses pelayanan)	0,67	0,56	84,57%
									6. Petugas Pelayanan selalu berada ditempat	0,67	0,58	86,77%
3	Produk Pelayanan	3,00	2,55	84,95%	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	2,00	1,70	85,13%	7. Persyaratan pelayanan telah disampaikan secara terbuka, jelas, dan mudah dipenuhi	1,00	0,85	84,57%
									8. Kesesuaian dokumen dengan persyaratan dalam kaitan layanan rujukan	1,00	0,86	85,70%
					Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan maklumat/standar pelayanan (Ketepatan Pelaksanaan)	1,00	0,85	84,58%	9. Informasi tentang jenis layanan terbuka, jelas, dan mudah dipahami	0,50	0,43	86,80%
									10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	0,50	0,41	82,37%
4	Biaya Pelayanan	4,00	3,27	81,82%	Biaya yang dikeluarkan pelanggan wajar dan sesuai dengan tarif pelayanan	4,00	3,27	81,82%	11. Informasi tentang biaya pelayanan terbuka dan jelas	2,00	1,62	81,23%
									12. Pelanggan mengeluarkan biaya sesuai dengan yang ditetapkan	2,00	1,65	82,40%
5	Sarana dan Prasarana	2,00	1,68	83,86%	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai	1,00	0,87	86,77%	13. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan layak digunakan	1,00	0,87	86,77%
					Sarana Pengaduan/Mekanisme Komplain	1,00	0,81	80,96%	14. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia dan mudah ditemukan	0,25	0,20	81,23%
									15. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik dilengkapi dengan kertas dan alat tulis	0,25	0,20	79,00%
									16. Prosedur dan penanggungjawab penanganan pengaduan jelas	0,25	0,20	79,03%
									17. Pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat	0,25	0,21	84,57%
6	Kemampuan Petugas Pemberi Pelayanan	3,00	2,69	89,71%	Kompetensi petugas sesuai dengan yang dipersyaratkan	1,00	0,86	85,67%	18. Petugas pelayanan memiliki kompetensi teknis dan administrasi yang memadai	1,00	0,86	85,67%
					Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	2,00	1,83	91,73%	19. Petugas pelayanan berpakain rapi dan lengkap dengan atribut	1,00	0,92	92,30%
									20. Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah	1,00	0,91	91,17%
	TOTAL BOBOT	**20,00**	**16,65**	**83,24%**	**TOTAL BOBOT**	**20,00**	**16,65**	**83,24%**	**TOTAL BOBOT**	**20,00**	**16,65**	**83,24%**

IKM Unit Pelayanan = 83,242
Mutu Pelayanan = B (Baik)

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik)	=	88,31-100,00
B (Baik)	=	76,61-88,30
C (Kurang Baik)	=	65,00-76,60
D (Tidak Baik)	=	25,00-64,99