

**REKAPITULASI IKM BAGIAN RUMAH TANGGA DAN PROTOKOL  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN KEEMPAT TAHUN 2020**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	84	0	3,36
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	88	0	3,52
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	79	0	3,16
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	83	0	3,32
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	85	0	3,40
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	98	0	3,92
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	100	0	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	87	0	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	84	0	3,36
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	83	0	3,32
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	79	0	3,16
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	84	0	3,36
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	84	0	3,36
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	84	0	3,36
<b>Nilai Hasil Survei</b>				85,86		

Ket :

Total bobot (kolom 4) =

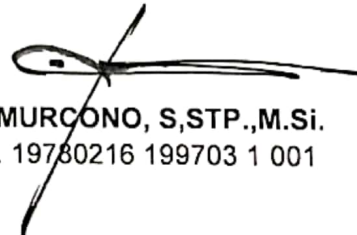
Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

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

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi :
2. Jumlah Responden : 25
3. Usia Responden Terbanyak : Usia 30-39 Tahun ada 12 Orang
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1 14 orang
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki -Laki 13 Orang
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS 14 Orang
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - a. Informasi tentang Pelayanan Tamu Pimpinan
  - b. Informasi tentang Pelayanan Keprotokolan
  - c. Informasi tentang Pelayanan Administrasi Pimpinan
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Informasi tentang Pelayanan Tamu
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?  
Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan

Lumajang, 28 Desember 2020  
Kepala Bagian Rumah Tangga dan Protokol



ARI MURCONO, S,STP.,M.Si.  
NIP. 19780216 199703 1 001