

**REKAPITULASI IKM BAGIAN PROTOKOL DAN TU PIMPINAN  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN SATU TAHUN 2022**

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	86	0	2,87
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	91	0	3,03
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	94	0	3,13
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	89	0	2,97
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	86	0	2,87
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	120	0	4,00
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	120	0	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	93	0	3,10
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	87	0	2,90
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	89	0	2,97
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	85	0	2,83
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	88	0	2,93
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	88	0	2,93
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	90	0	3,00
<b>Nilai Hasil Survei</b>				77,74		

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 : 30 orang
3. Usia Responden Terbanyak : Usia 30-39 Tahun ada 13 Orang
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1 21 orang
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki -Laki 16 Orang
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : swasta 16 Orang
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - a. Informasi tentang Pelayanan Tamu Pimpinan
  - b. Informasi tentang Pelayanan Keprotokolan
  - c. Informasi tentang Pelayanan Adm. Pimpinan
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Informasi tentang pelayanan Kepr
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?  
Kualitas Sarana prasarana

Lumajang, 12 Mei 2022  
Kepala Bagian Protokol dan TU Pimpinan



BAYU RUSWANTORO, S.STP.  
NIP. 19791016 199310 1 002