

**REKAPITULASI IKM BAGIAN PROTOKOL DAN TATA USAHA PIMPINAN
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN KEDUA 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	83	0	3,61
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	74	0	3,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	75	0	3,26
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	76	0	3,30
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	76	0	3,30
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	83	0	3,61
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	92	0	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	81	0	3,52
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	79	0	3,43
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	80	0	3,48
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	80	0	3,48
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	73	0	3,17
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	78	0	3,39
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	78	0	3,39
Nilai Hasil Survei				86,03		

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 : 23
3. Usia Responden Terbanyak Usia 30-45 Tahun ada 16 Orang
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1 13 orang
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki -Laki 15 Orang
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS 13 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 Keprotokolan
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?
Kemudahan prosedur/tata cara untuk mendapatkan pelayanan

Lumajang, 11 Juli 2022
Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan

BAYU RUSWANTORO, S.STP
NIP. 197910116 199810 1 002