

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANGKA  
BARAT SEMESTER I TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA BARAT  
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

## Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bangka Barat Tahun 2024

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

Tabel 1

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil hitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11.

Tabel 2. Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,16
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,21
3	Waktu Penyelesaian	2,99
4	Biaya/Tarif	3,91
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,04
6	Kompetensi Pelaksanaan	3,24
7	Perilaku Pelaksana	3,22
8	Sarana dan Prasarana	3,18
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,16 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (2,99 \times 0,11) + (3,91 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) \\ = 0,35 + 0,35 + 0,33 + 0,43 + 0,33 + 0,36 + 0,35 + 0,35 + 0,35 \\ = 3,20$$

Nilai Indeksnya adalah 3,20

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,20 \times 25$   
= 80,00
2. Mutu Pelayanan B
3. Kinerja Unit Pelayanan Baik



Kepala Dinas,

Drs. Rukiman, M.si

NIP. 196401271990101001