

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
SEMESTER II TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**JENIS LAYANAN : KONSULTASI,  
NARASUMBER DAN FASILITAS  
KELEMBAGAAN PERANGKAT  
DAERAH KABUPATEN/KOTA**

**84,5**

**RESPONDEN**

Jumlah : 175 Orang  
Jenis Kelamin : L : 95 orang  
P : 80 orang  
Pendidikan : SD = - orang  
SMP = 1 orang  
SMA = 23 orang  
D1, D2,  
D3, D4 = 21 orang  
S1 = 85 orang  
S2 = 45 orang

Periode Survei : (1 Juli 2021) s/d  
(31 Desember 2021)

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

## NILAI RATA-RATA (NRR) DARI 9 UNSUR PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI SEMESTER II TAHUN 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,24
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,274
3.	Waktu Penyelesaian	3,234
4.	Biaya/Tarif	3,268
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,274
6.	Kompetensi Pelaksana	3,257
7.	Perilaku Pelaksana	3,297
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,748
9.	Sarana dan Prasarana	3,868

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644 – 3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari Tabel, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,868 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,234. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.