



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LEMBATA TAHUN 2025



Penyusun:

Alberth Roy Kota, S.Si., M.Si.
Ola Mangu Kanisius, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Kami menyambut baik kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Lembata dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 di 33 unit layanan di Kabupaten Lembata. Kami berharap agar laporan hasil survei ini adalah *feedback* pengguna layanan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Kabupaten Lembata kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya hasil survei ini semoga bermanfaat untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan yang disurvei dan dapat digunakan untuk penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penting dilakukan secara berkala mengingat pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT di Kupang sebagai lembaga negara yang ditugaskan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk menerima keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Selain itu keluhan tentang pelayanan publik yang buruk juga disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu adalah dengan disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kami menyampaikan terima kasih atas kerja sama ini dan berharap kerja sama tersebut dapat terus terjalin pada masa yang akan datang.

Plt. Kepala Perwakilan



(Philipus M. Jemadu, S.H., M.H)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Metode.....	2
1.3.1. Pengumpulan Data	2
1.3.2. Pengolahan Data	4
1.3.3. Analisis Data	6
1.4. Tim.....	7
1.5. Jadwal.....	7
BAB II ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	8
2.1. Karakteristik Responden	8
2.2. Gambaran Umum Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Lembata	12
2.3. Analisis Per Unit Layanan	15
2.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat.....	71
BAB III PENUTUP.....	74
3.1. Kesimpulan	74
3.2. Saran	74
LAMPIRAN.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran suatu pemerintahan atau negara di tengah-tengah warga masyarakatnya dapat dilihat dari cerminan pelayanan publik. Secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai kewajiban penyelenggara pemerintahan dan hak dari warga masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih lanjut dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian digariskan dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyelenggara pelayanan publik melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, evaluasi tersebut dilakukan melalui tindakan survei, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat. Pemerintah Kabupaten Lembata sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik juga turut berkewajiban menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Lembata bekerja sama dengan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Lembata, pada 21 (dua puluh satu) Perangkat Daerah (PD), yang terdiri dari 12 (dua belas) Dinas Daerah dan 9 (sembilan) Kecamatan, 11 (sebelas) Unit Pelaksana teknis (UPT), yang terdiri dari 10 (sepuluh) Puskesmas dan 1 (satu) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), serta 1 (satu) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

1.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM pada lingkup Pemerintah Kabupaten Lembata adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah dan dalam rangka mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta

merekomendasikan solusi peningkatan kualitas layanan publik melalui rencana tindaklanjutnya. Berdasarkan tujuan tersebut, sasaran yang hendak dicapai adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

1.3. Metode

1.3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan selama Triwulan III Tahun 2025 di lingkup Pemerintah Kabupaten Lembata pada 33 (tiga puluh tiga) unit layanan yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) Perangkat Daerah (PD), yaitu 12 (dua belas) Dinas Daerah dan 9 (sembilan) Kecamatan, 11 (sebelas) Unit Pelaksana teknis (UPT), yaitu 10 (sepuluh) Puskesmas dan 1 (satu) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), serta 1 (satu) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Untuk Kabupaten Lembata survei ini dilakukan dalam 1 (satu) tahun sekali pada triwulan III Tahun 2025.

Pemilihan responden dilakukan secara acak sederhana dan sengaja terhadap masyarakat yang menggunakan layanan pada setiap unit layanan tersebut, dan ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Besaran sampel dan populasi merujuk PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, lampiran II tentang sampel Morgan dan

Krejie. Olehnya, kisaran jumlah sebaran sampel sangat tergantung penelusuran awal sesuai data sekunder pada setiap unit layanan pada produk yang dijadikan sampel.

Tabel 1. Keterwakilan Sampel dan Jumlah Kuesioner

Kelompok Instansi	No.	Unit Layanan	Populasi	Sampel
Dinas Daerah	01	Dinas Kependudukan dan Capil	250	153
	02	Dinas Kesehatan	60	51
	03	Dinas Koperasi, Perindustrian & Perdagangan	64	54
	04	Dinas Lingkungan Hidup	35	32
	05	Dinas Pekerjaan Umum & PR	33	30
	06	Dinas Pendidikan	137	101
	07	Dinas Perikanan	67	50
	08	Dinas Pertanian & KP	64	55
	09	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman & Pertanahan	54	47
	10	Dinas PMD	59	51
	11	Dinas PMPTSP	64	55
	12	Dinas Sosial Pengendalian Pendudukan & KB	59	51
Kecamatan	01	Kecamatan Atadei	36	33
	02	Kecamatan Buyasuri	36	33
	03	Kecamatan Ile Ape	34	31
	04	Kecamatan Ile Ape Timur	39	35
	05	Kecamatan Lebatukan	35	32
	06	Kecamatan Nagawutung	31	29
	07	Kecamatan Nubatukan	35	32
	08	Kecamatan Omesuri	33	30
	09	Kecamatan Wulandoni	36	33
UPT	01	Puskesmas Balauring	100	80
	02	Puskesmas Hadakewa	149	107
	03	Puskesmas Lamaau	103	82
	04	Puskesmas Lewoleba	258	154
	05	Puskesmas Loang	128	96
	06	Puskesmas Pada	94	75
	07	Puskesmas Waiknuit	95	76
	08	Puskesmas Waipukang	94	75
	09	Puskesmas Wairiang	97	78
	10	Puskesmas Wulandoni	95	76
	11	RSUD Lewoleba	725	251
BUMD	01	PDAM Lembata	69	58
Total			3268	2226

Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa daftar pernyataan yang tercakup dalam 4 bagian inti, yaitu: 1. Bagian 1 berisi profil demografis responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. 2. Bagian 2 berisi penilaian responden terhadap pelayanan unit layanan yang diukur melalui 9 unsur kepuasan. Bagian 3 berisi kesan dan saran responden terhadap pelayanan unit layanan yang diukur melalui 9 unsur kepuasan. 4. Bagian 4 berisi alamat dan nomor kontak responden yang dapat dihubungi.

Variabel kepuasan dalam survei ini diukur melalui 9 unsur berikut: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya 5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Sarana dan Prasarana 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala likert dengan range 1-4, dimana nilai 1 untuk penilaian sangat buruk/responden sangat tidak puas, nilai 2 untuk penilaian buruk/responden tidak puas, nilai 3 untuk penilaian baik/responden puas, dan nilai 4 untuk penilaian sangat baik/responden sangat puas.

1.3.2. Pengolahan Data

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dengan jumlah sebanyak 9 unsur yang digunakan pada survei ini, maka nilai penimbang setiap unsur menjadi sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sementara itu, nilai SKM unit pelayanan dihitung dengan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Demi kemudahan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan penghitungan sebagai berikut:
 $SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Penghitungan indeks dilakukan menggunakan *software microsoft excel*, dengan penghitungan sederhana sebagai berikut:

$$IKM = 0,11 \times (a + b + c + d + e + f + g + h + i) \times 25$$

Tabel 3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya Pelayanan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

1.3.3. Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

1.4. Tim

A. Pengambil Data

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lembata

B. Penyusun

Tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang terdiri dari:

- Tim Penyusun:

1. Alberth Roy Kota, S.Si., M.Si.
2. Ola Mangu Kanisius, S.H., M.H.

- Pelaksana Pendukung:

1. Veridiana Justina Melani Lowa
2. Irene Maharani Hada Rambu Inda

1.5. Jadwal

Tabel 4. Jadwal Kegiatan

NO	TAHAPAN	WAKTU						
		M - IV Jul 25	M - I Aug 25	M – II Aug 25	M – II Sep 25	M - III Sep 25	M - IV Nov 25	Des 25- Jan 26
1	Persiapan							
2	Pengumpulan Data							
3	Pengolahan Data							
4	Penyusunan Laporan							
5	Penyerahan Laporan							

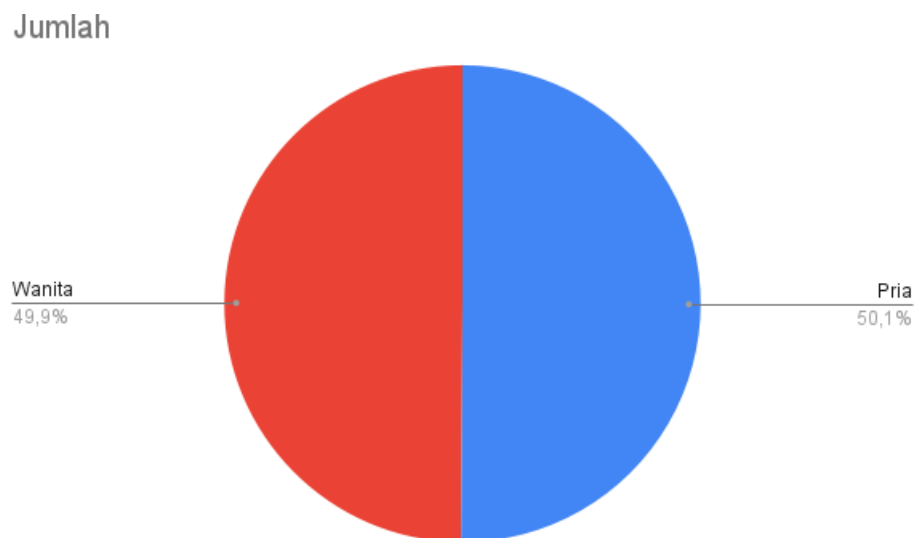
BAB II

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

2.1. Karakteristik Responden

Pada prinsipnya, responden pada survei kepuasan masyarakat ini sangat mempertimbangkan aspek keterwakilan dari setiap unit pelayanan. Tahapan penentuan responden dalam survei ini diawali dengan menentukan unit layanan yang akan disurvei, yakni pada 33 (tiga puluh tiga) unit layanan yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) Perangkat Daerah (PD), yaitu 12 (dua belas) Dinas Daerah dan 9 (sembilan) Kecamatan, 11 (sebelas) Unit Pelaksana teknis (UPT), yaitu 10 (sepuluh) Puskesmas dan 1 (satu) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), serta 1 (satu) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Responden dalam survei ini ditentukan berdasarkan volume dan intensitas pelayanan yang diberikan oleh setiap unit layanan yang disurvei sebagaimana perhitungan tabel sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

2.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

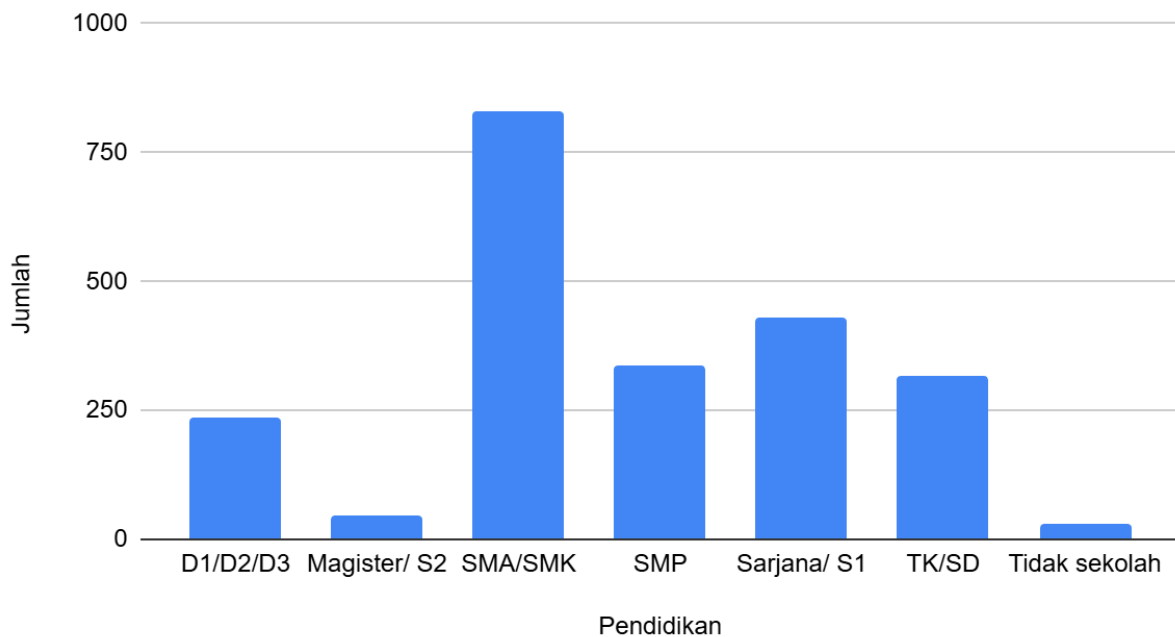


Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin pada data hasil survei sebagaimana gambar 1, menunjukkan bahwa terdapat 50,1% responden berjenis kelamin laki-laki dan 49,9 % berjenis kelamin wanita

2.1.2. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jumlah vs Pendidikan



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

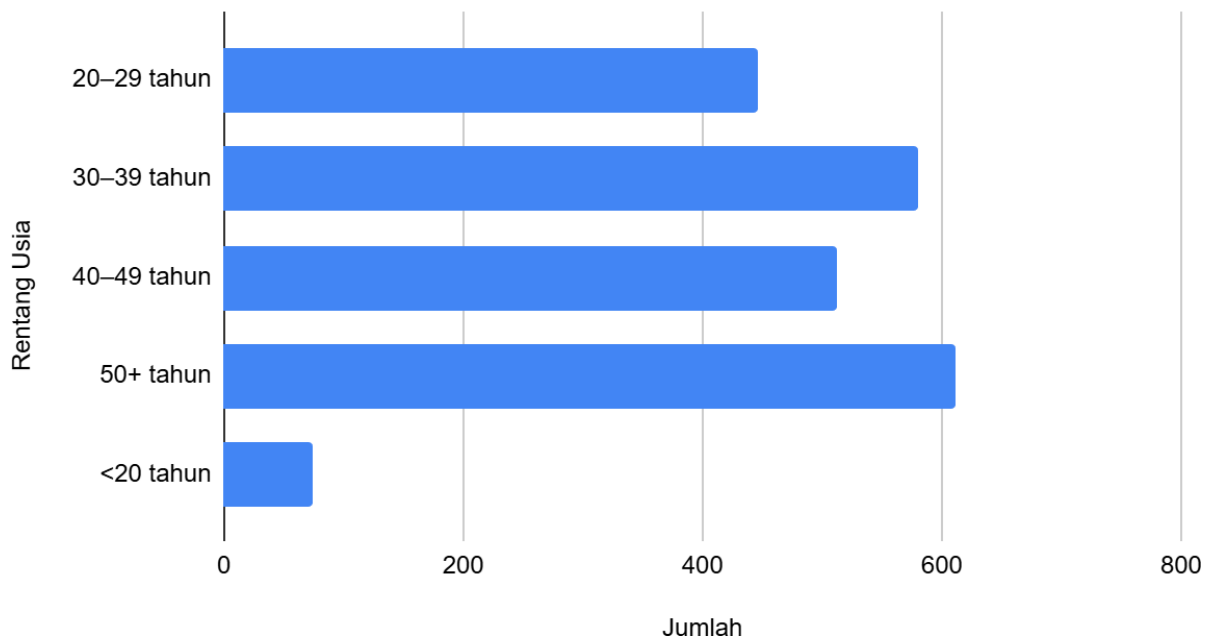
Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana gambar 2, menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar (37,24%) bertingkat pendidikan SMA, selanjutnya Sarjana sebanyak (19,36%), diikuti SMP sebanyak (15,23%), lalu TK/SD sebanyak (14,15%), kemudian D1/D2/D3 sebanyak (10,65%), dan S2 sebanyak (2,07%), serta tidak bersekolah sebanyak (1,3 %).

Terlihat pada gambar 2, bahwa sebagian besar responden telah memiliki pendidikan dengan tingkat pendidikan menengah ke atas, sehingga dapat diduga berkapasitas layak untuk memberikan penilaian persepsional kondisi pelayanan publik di Kabupaten Lembata. Pertimbangan rasionalitas dalam memberikan persepsi cenderung lebih dipercaya karena para responden memiliki pemahaman yang cukup baik sebagaimana tampak dari tingkat pendidikannya.

2.1.3. Responden berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok usia dibawah 20 tahun, kelompok 30 s.d 39 tahun, kelompok 40 s.d 49 tahun, dan kelompok 50 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:

Jumlah vs Rentang Usia

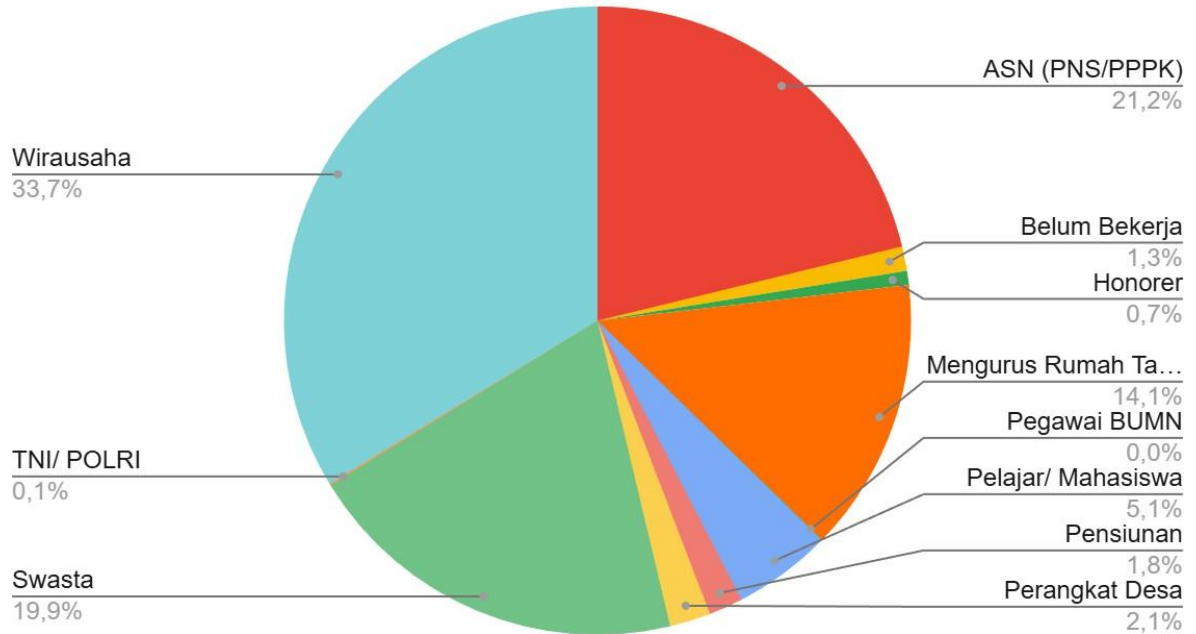


Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan proses pelayanan kebanyakan oleh kelompok yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 611 (enam ratus sebelas) orang atau 27,45%.

2.1.4. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jumlah



Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pekerjaan dengan terdata sebagai Wirausaha [33,7%] dan ASN [21,2%]. Sisanya adalah Swasta [19,9%], Mengurus RT [14,1%], Pelajar/Mahasiswa [5,1%], Perangkat Desa [2,1%], Pensiunan [1,8%], dan belum bekerja [1,3%] sisanya dibawah 1%. Kelompok responden terbesar berprofesi sebagai Wirausaha. Kelompok terbanyak kedua adalah ASN. Keberadaan IRT cukup menambah variasi perbandingan tingkat kebutuhan pelayanan oleh kalangan pekerja aktif dan perempuan sebagai IRT.

2.2. Gambaran Umum Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Lembata

2.2.1 Gambaran Umum Unit Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada 33 (tiga puluh tiga) unit layanan yang terdistribusi pada 3 (tiga) jenis kelompok layanan yakni layanan Perangkat Daerah (Dinas Daerah dan Kecamatan), layanan Unit Pelaksana Teknis (Puskesmas dan RSUD), dan layanan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Ketiga kelompok unit layanan tersebut teridentifikasi sebagai unit layanan yang hampir selalu berhubungan dengan masyarakat pengguna layanan (*users*) dari berbagai kalangan. Adapun yang menjadi fokus survei tidak semua unit layanan yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kabupaten Lembata, sehingga Pemerintah Kabupaten Lembata memprioritaskan pada beberapa unit layanan yakni untuk lokus unit layanan Perangkat Daerah terdapat 21 (dua puluh satu) PD yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan, Dinas Pertanian, Dinas Perumahan, Dinas Pendidikan, Dinas PUPR, Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi, Dinas Sosial dan Dinas PMD, Kecamatan Buyasuri, Kecamatan Omesuri, Kecamatan Lebatukan, Kecamatan Ile Ape Timur, Kecamatan Ile Ape, Kecamatan Nubatukan, Kecamatan Nagawutung, Kecamatan Wulandoni, dan Kecamatan Atadei. Dan untuk unit layanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) terdapat 12 (dua belas) UPT, yakni Puskesmas Wairiang, Puskesmas Balauring, Puskesmas Hadakewa, Puskesmas Lama'au, Puskesmas Waipukang, Puskesmas Lewoleba, Puskesmas Loang, Puskesmas Wulandoni, Puskesmas Waiknuit, Puskesmas Pada, dan RSUD Lewoleba. Sedangkan untuk 1 (satu) unit layanan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yakni PDAM Kabupaten Lembata.

2.2.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 33 Unit Layanan

Kelompok Instansi	Unit Layanan	Nilai IKM
DINAS DAERAH	DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN & PERTANAHAN KAB. LEMBATA	89,83
	DINAS KESEHATAN KAB. LEMBATA	85,24
	DINAS SOSIAL P2KB KAB. LEMBATA	82,90
	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. LEMBATA	82,73
	DINAS PENDIDIKAN KAB. LEMBATA	82,59
	DINAS PMPTSP KAB. LEMBATA	81,72

	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL KAB. LEMBATA	80,83
	DINAS PERTANIAN & KP KAB. LEMBATA	77,12
	DINAS PEKERJAAN UMUM & PENATAAN RUANG KAB. LEMBATA	74,17
	DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN & PERDAGANGAN KAB. LEMBATA	69,75
	DINAS PMD KAB. LEMBATA	68,08
	DINAS PERIKANAN KAB. LEMBATA	66,89
KECAMATAN	KECAMATAN NAGAWUTUNG	89,27
	KECAMATAN LEBATUKAN	85,07
	KECAMATAN OMESURI	83,70
	KECAMATAN ATADEI	81,73
	KECAMATAN ILE APE TIMUR	76,43
	KECAMATAN WULANDONI	75,76
	KECAMATAN BUYASURI	73,74
	KECAMATAN NUBATUKAN	73,00
	KECAMATAN ILE APE	72,67
UPT	PUSKESMAS BALAURING	86,01
	PUSKESMAS LOANG	84,20
	PUSKESMAS WAIPUKANG	83,00
	PUSKESMAS WAIKNUIT	82,75
	PUSKESMAS WULANDONI	81,98
	PUSKESMAS HADAKEWA	80,97
	PUSKESMAS LAMAAU	79,98
	PUSKESMAS LEWOLEBA	79,96
	RSUD LEWOLEBA	78,57
	PUSKESMAS WAIRIANG	77,78
	PUSKESMAS PADA	76,07
BUMD	PDAM KAB. LEMBATA	71,70

Dari tabel 5 dapat diurutkan berdasarkan urutan nilai IKM tertinggi hingga terendah pada masing- masing kelompok unit layanan sebagai berikut:

Tabel 6. Urutan Nilai IKM pada Unit Layanan Dinas Daerah

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN & PERTANAHAN KAB. LEMBATA	89,83
2	DINAS KESEHATAN KAB. LEMBATA	85,24
3	DINAS SOSIAL P2KB KAB. LEMBATA	82,90
4	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. LEMBATA	82,73
5	DINAS PENDIDIKAN KAB. LEMBATA	82,59
6	DINAS PMPTSP KAB. LEMBATA	81,72
7	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL KAB. LEMBATA	80,83
8	DINAS PERTANIAN & KP KAB. LEMBATA	77,12
9	DINAS PEKERJAAN UMUM & PR KAB. LEMBATA	74,17
10	DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN & PERDAGANGAN KAB. LEMBATA	69,75
11	DINAS PMD KAB. LEMBATA	68,08
12	DINAS PERIKANAN KAB. LEMBATA	66,89

Tabel 7. Urutan Nilai IKM pada Unit Layanan Kecamatan

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	KECAMATAN NAGAWUTUNG	89,27
2	KECAMATAN LEBATUKAN	85,07
3	KECAMATAN OMESURI	83,70
4	KECAMATAN ATADEI	81,73
5	KECAMATAN ILE APE TIMUR	76,43
6	KECAMATAN WULANDONI	75,76
7	KECAMATAN BUYASURI	73,74
8	KECAMATAN NUBATUKAN	73,00
9	KECAMATAN ILE APE	72,67

Tabel 8. Urutan Nilai IKM pada Unit Layanan UPT

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	PUSKESMAS BALAURING	86,01
2	PUSKESMAS LOANG	84,20
3	PUSKESMAS WAIPUKANG	83,00
4	PUSKESMAS WAIKNUIT	82,75
5	PUSKESMAS WULANDONI	81,98
6	PUSKESMAS HADAKEWA	80,97
7	PUSKESMAS LAMAAU	79,98
8	PUSKESMAS LEWOLEBA	79,96
9	RSUD LEWOLEBA	78,57
10	PUSKESMAS WAIRIANG	77,78
11	PUSKESMAS PADA	76,07

Tabel 9. Nilai IKM pada Unit Layanan BUMD

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	PDAM KAB. LEMBATA	71,70

2.3. Analisis Per Unit Layanan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di masing- masing instansi di Kabupaten Lembata berbeda secara signifikan diantara unsur- unsur yang dinilai. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap unsur pada tiap instansi belum secara merata dimaksimalkan pelayanannya, misalkan Instansi A berfokus pada pelayanan di loket pelayanan dengan memasang SOP yang lengkap, namun pada saat yang bersamaan tidak memiliki pelayanan pengaduan yang memadai bahkan cenderung membuat masyarakat bingung ingin melapor kemana. Hasil analisis juga memperlihatkan masyarakat sebagai pengguna layanan memberikan nilai yang sejujurnya pada apa yang telah dialami, dilihat, maupun dirasakan pada saat mendapat pelayanan pada tiap instansi yang disurvei.

Uji anova satu arah digunakan untuk membandingkan kepuasan masyarakat antar unsur dari data kuesioner yang dimiliki, dengan melihat apakah setiap unsur yang dinilai

masyarakat diperhatikan secara keseluruhan atau tidak oleh penyelenggara pelayanan. Hipotesis awal (H_0) yang diberikan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan setiap unsur layanan atau dengan kata lain semua unsur layanan sama-sama diperhatikan oleh penyelenggara atau dilihat dari sudut pandang pengguna layanan. Sedangkan hipotesis lainnya atau yang bertolak belakang (H_1) yaitu ada perbedaan perlakuan setiap unsur atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau perlakuan yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya di mata pengguna layanan.

2.3.1. Dinas Daerah

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk 12 (dua belas) Dinas Daerah di Kabupaten Lembata diurutkan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi hingga terendah, yakni: Dinas Perumahan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pendidikan, Dinas PMPTSP dan Ketenagakerjaan, Dinas Dukcapil, Dinas Pertanian, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Koperasi, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, dan Dinas Perikanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 89.83 dengan predikat “Sangat Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,574	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,426	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,532	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,745	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,787	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,766	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,723	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,596	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,191	Baik

Tabel 11. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Perumahan Rakyat KPP

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	21,62527	8	2,703159	11,54401	5,91E-15	1,958977
Within Groups	105,3725	450	0,234161			
Total	126,9978	458				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang perlu mendapat perhatian (fokus perbaikan) menjadi sangat baik yakni pada unsur **prosedur**, **kecepatan**, dan **penanganan pengaduan**.

B. Dinas Kesehatan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 85.24 dengan predikat “Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KESEHATAN KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
85,24	JUMLAH : 51 ORG JENIS KELAMIN : L = 13 ORG P = 38 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 0 ORG SMP = 0 ORG SMA/SMK = 0 ORG D3 = 8 ORG S1 = 35 ORG S2 = 8 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Gambar 6. Hasil IKM Dinas Kesehatan

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 12. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Kesehatan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,314	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,373	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,137	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,922	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,333	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,294	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,373	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,314	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,627	Sangat Baik

Tabel 13. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Kesehatan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	21,62527	8	2,703159	11,54401	5,91E-15	1,958977
Within Groups	105,3725	450	0,234161			
Total	126,9978	458				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sudah mendapat perhatian (fokus perbaikan) atau diberi perlakuan (*treatment*) dengan sangat baik, yakni biaya **pelayanan** dan **penanganan pengaduan**. Perlu diberi perlakuan kepada unsur lainnya agar menjadi sangat baik.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 82,90 dengan predikat “Baik”.



Tabel 14. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Sosial P2KB

20

Tabel 15. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas PU

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	23,50763	8	2,938453	11,63117	4,5E-15	1,958977
Within Groups	113,6863	450	0,252636			
Total	137,1939	458				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik sedangkan masih ada unsur yang kurang maksimal pelayanannya. Unsur pelayanan yang sangat perlu diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **kualitas sarana dan prasarana** sedangkan unsur lainnya tetap harus diperhatikan dan terus dimaksimalkan pelayanannya.

D. Dinas Lingkungan Hidup

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 80.04 dengan predikat “Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. LEMBATA KABUPATEN LEMBATA SEMESTER II / TAHUN 2025															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: middle; font-size: 2em; font-weight: bold;">82,73</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">MUTU PELAYANAN B</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK</td> </tr> </table>	NILAI IKM	82,73	MUTU PELAYANAN B	KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">: 32 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">: L = 29 ORG P = 3 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">: Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 0 ORG SMP = 4 ORG SMA/SMK = 21 ORG D3 = 3 ORG S1 = 4 ORG S2 = 0 ORG</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025</td> </tr> </table>	RESPONDEN		JUMLAH	: 32 ORG	JENIS KELAMIN	: L = 29 ORG P = 3 ORG	PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 0 ORG SMP = 4 ORG SMA/SMK = 21 ORG D3 = 3 ORG S1 = 4 ORG S2 = 0 ORG	WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025	
NILAI IKM															
82,73															
MUTU PELAYANAN B															
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK															
RESPONDEN															
JUMLAH	: 32 ORG														
JENIS KELAMIN	: L = 29 ORG P = 3 ORG														
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 0 ORG SMP = 4 ORG SMA/SMK = 21 ORG D3 = 3 ORG S1 = 4 ORG S2 = 0 ORG														
WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025															
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															

Gambar 8. Hasil IKM Dinas Lingkungan Hidup

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 16. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Lingkungan Hidup

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,031	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,250	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,344	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,844	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,688	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,688	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,125	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,031	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,781	Kurang Baik

Tabel 17. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Lingkungan Hidup

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	33,40278	8	4,175347	12,38044	3,55E-15	1,971665
Within Groups	94,09375	279	0,337254			
Total	127,4965	287				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik sedangkan masih ada unsur yang perlu dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat semua unsur pelayanan perlu terus dimaksimalkan seperti yang sudah dilakukan pada unsur **persyaratan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 82.59 dengan predikat “Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,267	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,218	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,050	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,822	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,248	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,277	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,267	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,059	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,525	Baik

Tabel 19. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Pendidikan

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	46	8	5,75	21,54472	3,78E-30	1,948674
Within Groups	240,198	900	0,266887			
Total	286,198	908				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang sangat perlu diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **kecepatan pelayanan** dan **kualitas sarana prasarana** sedangkan unsur lainnya tetap harus diperhatikan dan terus dimaksimalkan pelayanannya.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 81.72 dengan predikat “Baik”.



Tabel 20. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas PMPTSP

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,127	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,345	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,127	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,036	Kurang Baik
U5	Produk pelayanan	3,200	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,273	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,382	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,309	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,618	Sangat Baik

Tabel 21. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas PMPTSP

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	13,26465	8	1,658081	7,325702	3,27E-09	1,957448
Within Groups	110	486	0,226337			
Total	123,2646	494				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) dengan baik dan ada yang sangat baik sedangkan masih ada unsur yang kurang maksimal pelayanannya. Unsur pelayanan yang masih kurang adalah **biaya pelayanan**, sedangkan unsur lainnya perlu terus dimaksimalkan.

G. Dinas DukCapil

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 80.83 dengan predikat “Kurang Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
80,83	JUMLAH : 153 ORG JENIS KELAMIN : L = 79 ORG P = 74 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 10 ORG SMP = 24 ORG SMA/SMK = 59 ORG D3 = 22 ORG S1 = 33 ORG S2 = 5 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Gambar 11. Hasil IKM Dinas DukCapil

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 22. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas DukCapil

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,190	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,124	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,157	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,745	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,170	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,170	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,216	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,092	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,235	Baik

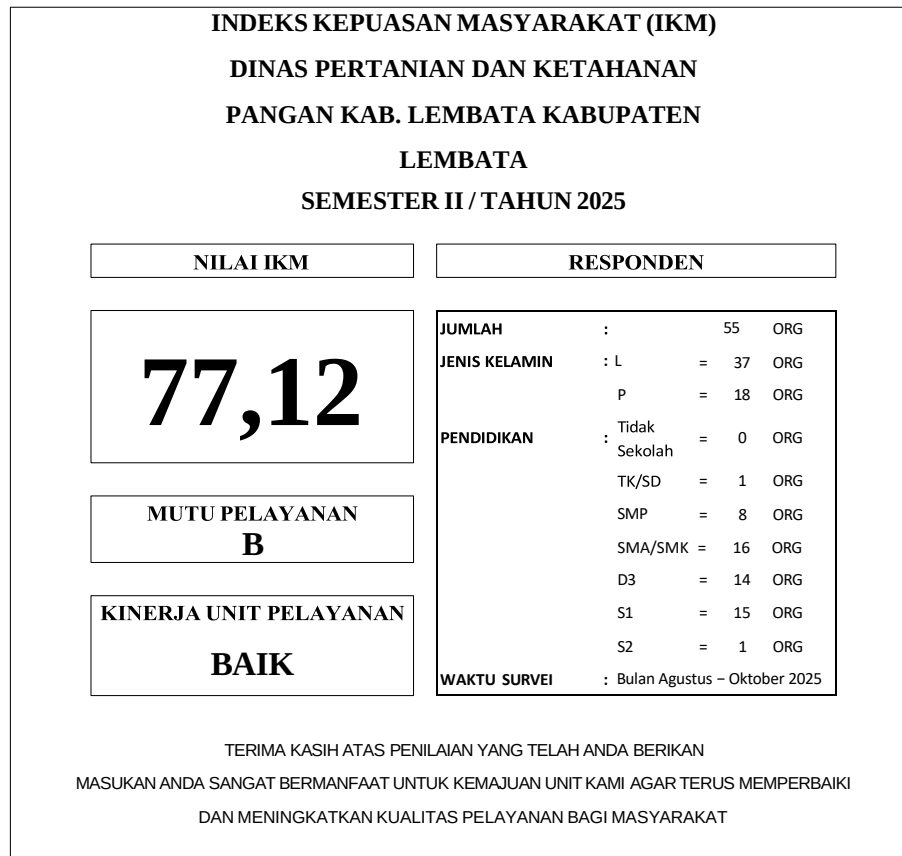
Tabel 23. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas DukCapil

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	47,43791	8	5,929739	24,23396	4,52E-35	1,945159
Within Groups	334,732	1368	0,244687			
Total	382,1699	1376				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik yakni **biaya pelayanan** sedangkan unsur lainnya perlu terus diperhatikan dan dimaksimalkan.

H. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 77.12 dengan predikat “Baik”.



Gambar 12. Hasil IKM Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 24. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Pertanian & KP

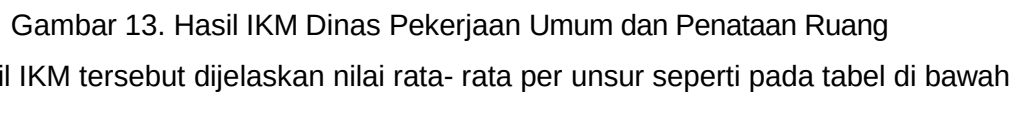
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,073	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,055	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,582	Tidak Baik
U4	Biaya pelayanan	3,455	Baik
U5	Produk pelayanan	3,145	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,109	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,036	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,018	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,291	Baik

Tabel 25. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Pertanian & KP

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	24,43636	8	3,054545	13,02201	4,56E-17	1,957448
Within Groups	114	486	0,234568			
Total	138,4364	494				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang maksimal (**prosedur, kesopanan dan keramahan petugas**, serta **kualitas sarana prasarana**) bahkan tidak baik pelayanannya (**kecepatan pelayanan**). Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan pada OPD ini sangat perlu perbaikan dan peningkatan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 74.17 dengan predikat “Kurang Baik”.



No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,967	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,033	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,700	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,167	Baik
U5	Produk pelayanan	2,967	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,067	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,967	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,800	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,033	Kurang Baik

Tabel 27. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	4,733333	8	0,591667	4,293559	7,17E-05	1,973975
Within Groups	35,96667	261	0,137803			
Total	40,7	269				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik (**biaya pelayanan** dan **produk pelayanan**) sedangkan masih unsur lainnya perlu dimaksimalkan pelayanannya.

J. Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 69.75 dengan predikat “Kurang Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KAB. LEMBATA KABUPATEN
LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
69,75	JUMLAH : 54 ORG JENIS KELAMIN : L = 21 ORG P = 33 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 3 ORG SMP = 16 ORG SMA/SMK = 18 ORG D3 = 12 ORG S1 = 5 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN C	
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	

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

Gambar 14. Hasil IKM Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah Tabel ini:

28. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

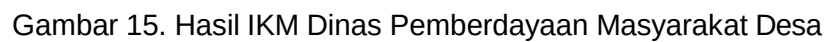
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,944	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,648	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,556	Tidak Baik
U4	Biaya pelayanan	2,963	Kurang Baik
U5	Produk pelayanan	2,759	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,759	Kurang Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,981	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,519	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,981	Kurang Baik

Tabel 29. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	15	8	1,875	5,336602	1,96E-06	1,957808
Within Groups	167,5926	477	0,351347			
Total	182,5926	485				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa hampir tidak ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir semua unsur kurang mendapat perhatian (menjadi fokus layanan). Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat semua unsur pelayanan harus lebih diperhatikan dan diperbaiki dengan signifikan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 68.08 dengan predikat “Kurang Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,922	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,667	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,431	Tidak Baik
U4	Biaya pelayanan	3,961	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2,863	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,882	Kurang Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	1,686	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,098	Tidak Baik

Tabel 31. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas PMD

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	165,5861	8	20,69826	61,98134	7,35E-68	1,958977
Within Groups	150,2745	450	0,333943			
Total	315,8606	458				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**) sedangkan unsur lainnya berbeda signifikan yakni masih sangat kurang dimaksimalkan pelayanannya.

L. Dinas Perikanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 66.89 dengan predikat “Kurang Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERIKANAN KAB. LEMBATA KABUPATEN LEMBATA SEMESTER II / TAHUN 2025															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: middle; font-size: 2em; font-weight: bold;">66,89</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">MUTU PELAYANAN C</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK</td> </tr> </table>	NILAI IKM	66,89	MUTU PELAYANAN C	KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">: 50 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">: L = 46 ORG P = 4 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">: Tidak Sekolah = 1 ORG TK/SD = 14 ORG SMP = 19 ORG SMA/SMK = 16 ORG D3 = 0 ORG S1 = 0 ORG S2 = 0 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">WAKTU SURVEI</td> <td style="padding: 5px;">: Bulan Agustus – Oktober 2025</td> </tr> </table>	RESPONDEN		JUMLAH	: 50 ORG	JENIS KELAMIN	: L = 46 ORG P = 4 ORG	PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 1 ORG TK/SD = 14 ORG SMP = 19 ORG SMA/SMK = 16 ORG D3 = 0 ORG S1 = 0 ORG S2 = 0 ORG	WAKTU SURVEI	: Bulan Agustus – Oktober 2025
NILAI IKM															
66,89															
MUTU PELAYANAN C															
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK															
RESPONDEN															
JUMLAH	: 50 ORG														
JENIS KELAMIN	: L = 46 ORG P = 4 ORG														
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 1 ORG TK/SD = 14 ORG SMP = 19 ORG SMA/SMK = 16 ORG D3 = 0 ORG S1 = 0 ORG S2 = 0 ORG														
WAKTU SURVEI	: Bulan Agustus – Oktober 2025														
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															

Gambar 16. Hasil IKM Dinas Perikanan

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini

Tabel 32. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Perikanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,840	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,640	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,280	Tidak Baik
U4	Biaya pelayanan	3,640	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2,780	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,840	Kurang Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,820	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,220	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,020	Tidak Baik

Tabel 33. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Perikanan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	90,55111	8	11,31889	19,49246	3,45E-25	1,959398
Within Groups	256,08	441	0,58068			
Total	346,6311	449				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**) sedangkan unsur lainnya berbeda signifikan yakni masih sangat kurang dimaksimalkan pelayanannya.

2.3.2. Pemerintah Kecamatan

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk 9 (sembilan) Kecamatan di Kabupaten Lembata diurutkan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi hingga terendah, yakni: Kecamatan Nagawutung, Kecamatan Lebatukan, Kecamatan Omesuri, Kecamatan Atadei, Kecamatan Ile Ape Timur, Kecamatan Wulandoni, Kecamatan Buyasuri, Kecamatan Nubatukan, dan Kecamatan Ile Ape.

A. Kecamatan Nagawutung

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 89.27 dengan predikat “Sangat Baik”.



Gambar 17. Hasil IKM Kecamatan Nagawutung

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 34. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Nagawutung

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,793	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,552	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,655	Sangat Baik
U4	Biaya pelayanan	3,586	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,655	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,345	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,483	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,759	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,310	Baik

Tabel 35. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Nagawutung

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	6,559387	8	0,819923	3,600962	0,000557	1,975255
Within Groups	57,37931	252	0,227696			
Total	63,9387	260				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik sedangkan masih ada unsur yang harus dimaksimalkan yakni unsur **kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan penanganan pengaduan.**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 85.07 dengan predikat “Baik”.



Tabel 36. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Lebatukan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,469	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,406	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,344	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,719	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,438	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,469	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,344	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,281	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,156	Baik

Tabel 37. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Lebatukan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	6,152778	8	0,769097	2,255749	0,023817	1,971665
Within Groups	95,125	279	0,34095			
Total	101,2778	287				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**), sedangkan unsur lainnya perlu dimaksimalkan pelayanannya dari baik menjadi sangat baik.

C. Kecamatan Omesuri

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 83.70 dengan predikat “Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN OMESURI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
83,70	JUMLAH : 30 ORG JENIS KELAMIN : L = 22 ORG P = 8 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 1 ORG TK/SD = 1 ORG SMP = 3 ORG SMA/SMK = 12 ORG D3 = 2 ORG S1 = 10 ORG S2 = 1 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Gambar 19. Hasil IKM Kecamatan Omesuri

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 38. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Omesuri

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,233	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,267	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,100	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,933	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,333	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,367	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,100	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,400	Baik

Tabel 39. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Omesuri

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	14,74074	8	1,842593	4,600606	2,88E-05	1,973975
Within Groups	104,5333	261	0,400511			
Total	119,2741	269				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**), sedangkan unsur lainnya perlu dimaksimalkan pelayanannya dari baik menjadi sangat baik.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 81.73 dengan predikat “Baik”.



Tabel 40. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Atadei

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,364	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,182	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,242	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,848	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,364	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,273	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,212	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,576	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,364	Baik

Tabel 41. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Atadei

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	28,20875	8	3,526094	11,0092	1,47E-13	1,970619
Within Groups	92,24242	288	0,320286			
Total	120,4512	296				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sangat kurang mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang berbeda, yakni pada unsur **kualitas sarana dan prasarana** sedangkan unsur lainnya perlu terus ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanannya.

E. Kecamatan Ile Ape Timur

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 76.43 dengan predikat “Kurang Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN ILE APE TIMUR
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
76,43	JUMLAH : 35 ORG JENIS KELAMIN : L = 17 ORG P = 18 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 10 ORG SMP = 7 ORG SMA/SMK = 15 ORG D3 = 2 ORG S1 = 1 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN C	
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	

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

Gambar 21. Hasil IKM Kecamatan Ile Ape Timur

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 42. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Ile Ape Timur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,000	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,086	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,171	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,600	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,171	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,086	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,057	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,143	Tidak Baik

Tabel 43. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Ile Ape Timur

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	41,37143	8	5,171429	25,68924	3E-30	1,968713
Within Groups	61,6	306	0,201307			
Total	102,9714	314				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sangat kurang mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang berbeda, yakni pada unsur **persyaratan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan** sedangkan unsur lainnya perlu terus ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanannya.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 75.76 dengan predikat “Kurang Baik”.



Tabel 44. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Wulandoni

44

Tabel 45. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Wulandoni

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	35,09091	8	4,386364	22,70588	8,11E-27	1,970619
Within Groups	55,63636	288	0,193182			
Total	90,72727	296				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sudah mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik dan baik (**kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan produk pelayanan**) sedangkan unsur lainnya masih kurang dimaksimalkan pelayanannya.

G. Kecamatan Buyasuri

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 73.74 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 23. Hasil IKM Kecamatan Buyasuri

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 46. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Buyasuri

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,061	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,121	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,788	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,939	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,061	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,212	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,091	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,091	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,182	Tidak Baik

Tabel 47. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Buyasuri

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	81,69697	8	10,21212	36,51467	1,09E-39	1,970619
Within Groups	80,54545	288	0,279672			
Total	162,2424	296				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sudah mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik dan baik (**prosedur pelayanan, biaya pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan/keramahan petugas pelayanan**) sedangkan unsur lainnya masih kurang dimaksimalkan pelayanannya dan yang perlu menjadi perhatian adalah kualitas **sarana prasarana** dan **penanganan pengaduan**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 73.00 dengan predikat “Kurang Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,594	Tidak Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,000	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,656	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,844	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,031	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,563	Tidak Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,656	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,531	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,406	Baik

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	52,25694	8	6,532118	28,97106	1,05E-32	1,971665
Within Groups	62,90625	279	0,22547			
Total	115,1632	287				

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 72.67 dengan predikat “Kurang Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 50. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Ile Ape

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,000	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,935	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,419	Tidak Baik
U4	Biaya pelayanan	3,484	Baik
U5	Produk pelayanan	3,129	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,065	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,968	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,258	Tidak Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,903	Kurang Baik

Tabel 51. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Ile Ape

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	33,44803	8	4,181004	22,51931	3,04E-26	1,972782
Within Groups	50,12903	270	0,185663			
Total	83,57706	278				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang sudah mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik (**biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kemampuan petugas pelayanan**), namun belum ada yang sangat baik. Sedangkan unsur lainnya masih kurang dimaksimalkan pelayanannya dan unsur yang sangat perlu ditingkatkan dengan signifikan adalah unsur (**kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana**).

2.3.3. Unit Pelaksana Teknis

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk 10 (sebelas) UPT (Puskesmas) dan RSUD di Kabupaten Lembata diurutkan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi hingga terendah, yakni: Puskesmas Balauring, Puskesmas Loang, Puskesmas Waipukang, Puskesmas Waiknuit, Puskesmas Wulandoni, Puskesmas Hadakewa, Puskesmas Lama'au, Puskesmas Lewoleba, Puskesmas Wairiang, Puskesmas Pada, dan RSUD Lewoleba.

A. Puskesmas Balauring

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 86.01 dengan predikat “Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)																																													
PUSKESMAS BALAURING																																													
KABUPATEN LEMBATA																																													
SEMESTER II / TAHUN 2025																																													
NILAI IKM	RESPONDEN																																												
86,01	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>80</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L</td><td>= 32 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P</td><td>= 48 ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>Tidak Sekolah</td><td>= 1 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>TK/SD</td><td>= 4 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP</td><td>= 17 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA/SMK</td><td>= 21 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3</td><td>= 21 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1</td><td>= 16 ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2</td><td>= 0 ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan Agustus – Oktober 2025</td></tr></table>	JUMLAH	:	80	ORG	JENIS KELAMIN	:	L	= 32 ORG			P	= 48 ORG	PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah	= 1 ORG			TK/SD	= 4 ORG			SMP	= 17 ORG			SMA/SMK	= 21 ORG			D3	= 21 ORG			S1	= 16 ORG			S2	= 0 ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	
JUMLAH	:	80	ORG																																										
JENIS KELAMIN	:	L	= 32 ORG																																										
		P	= 48 ORG																																										
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah	= 1 ORG																																										
		TK/SD	= 4 ORG																																										
		SMP	= 17 ORG																																										
		SMA/SMK	= 21 ORG																																										
		D3	= 21 ORG																																										
		S1	= 16 ORG																																										
		S2	= 0 ORG																																										
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025																																											
MUTU PELAYANAN B																																													
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK																																													
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																																													

Gambar 26. Hasil IKM Puskesmas Balauring

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 52. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Balauring

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,400	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,488	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,400	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,800	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,325	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,450	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,450	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,338	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,313	Baik

Tabel 53. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Balauring

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	14,01944	8	1,752431	5,478934	9,95E-07	1,951408
Within Groups	227,4125	711	0,319849			
Total	241,4319	719				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik, yakni **biaya pelayanan** sedangkan unsur lainnya yang sudah baik perlu untuk ditingkatkan menjadi sangat baik.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 84.20 dengan predikat “Baik”.

Gambar 27. Hasil IKM Puskesmas Loang

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,188	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,375	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,063	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,750	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,219	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,438	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,302	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,146	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,833	Sangat Baik

Tabel 55. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Loang

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	54,64583	8	6,830729	28,3079	2,96E-39	1,949215
Within Groups	206,3125	855	0,241301			
Total	260,9583	863				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik dan baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya dan perlu ditingkatkan adalah, yakni **kecepatan pelayanan**.

C. Puskesmas Waipukang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 83.00 dengan predikat “Kurang Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WAIPUKANG
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
83,00	JUMLAH : 75 ORG JENIS KELAMIN : L = 30 ORG P = 45 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 1 ORG TK/SD = 18 ORG SMP = 15 ORG SMA/SMK = 29 ORG D3 = 6 ORG S1 = 5 ORG S2 = 1 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Gambar 28. Hasil IKM Puskesmas Waipukang

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 56. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Waipukang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,173	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,240	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,093	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,893	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,187	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,240	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,307	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,053	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,693	Sangat Baik

Tabel 57. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Waipukang

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	48,21333	8	6,026667	30,25447	1,79E-40	1,952289
Within Groups	132,6667	666	0,199199			
Total	180,88	674				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik dan baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **kualitas sarana dan prasarana**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 82.75 dengan predikat “Baik”.



Tabel 58. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Waiknuit

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,237	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,224	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,276	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,697	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,289	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,329	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,316	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,961	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,461	Baik

Tabel 59. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Waiknuit

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	23,52924	8	2,941155	10,1933	1,69E-13	1,952103
Within Groups	194,7632	675	0,288538			
Total	218,2924	683				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik dan baik yang perlu terus ditingkatkan, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **kualitas sarana dan prasarana**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 81.98 dengan predikat “Baik”.

Gambar 30. Hasil IKM Puskesmas Wulandoni

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,211	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,224	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,039	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,526	
U5	Produk pelayanan	3,250	
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,408	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,355	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,066	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,434	Baik

Tabel 61. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Wulandoni

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	29,42152	8	3,67769	9,733888	1,09E-12	1,954983
Within Groups	210,8254	558	0,377823			
Total	240,2469	566				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik dan perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan**.

F. Puskesmas Hadakewa

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 80.97 dengan predikat “Baik”.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS HADAKEWA KABUPATEN LEMBATA SEMESTER II / TAHUN 2025																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: middle; font-size: 2em; font-weight: bold;">80,97</td> </tr> </table>	NILAI IKM	80,97	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">: 107 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">: L = 38 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">P = 69 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">: Tidak Sekolah = 4 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">TK/SD = 47 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SMP = 12 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SMA/SMK = 39 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">D3 = 3 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S1 = 1 ORG</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S2 = 1 ORG</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">WAKTU SURVEI</td> <td style="padding: 5px;">: Bulan Agustus – Oktober 2025</td> </tr> </table>	RESPONDEN		JUMLAH	: 107 ORG	JENIS KELAMIN	: L = 38 ORG		P = 69 ORG	PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 4 ORG		TK/SD = 47 ORG		SMP = 12 ORG		SMA/SMK = 39 ORG		D3 = 3 ORG		S1 = 1 ORG		S2 = 1 ORG	WAKTU SURVEI	: Bulan Agustus – Oktober 2025
NILAI IKM																											
80,97																											
RESPONDEN																											
JUMLAH	: 107 ORG																										
JENIS KELAMIN	: L = 38 ORG																										
	P = 69 ORG																										
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah = 4 ORG																										
	TK/SD = 47 ORG																										
	SMP = 12 ORG																										
	SMA/SMK = 39 ORG																										
	D3 = 3 ORG																										
	S1 = 1 ORG																										
	S2 = 1 ORG																										
WAKTU SURVEI	: Bulan Agustus – Oktober 2025																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">MUTU PELAYANAN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">B</td> </tr> </table>	MUTU PELAYANAN	B																									
MUTU PELAYANAN																											
B																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">KINERJA UNIT PELAYANAN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">BAIK</td> </tr> </table>	KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK																									
KINERJA UNIT PELAYANAN																											
BAIK																											
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																											

Gambar 31. Hasil IKM Puskesmas Hadakewa

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 62. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Hadakewa

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,112	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,262	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,935	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,879	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,243	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,336	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,206	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,019	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,159	Baik

Tabel 63. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Hadakewa

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	62,46937	8	7,808671	25,45974	8,41E-36	1,948092
Within Groups	292,5981	954	0,306707			
Total	355,0675	962				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**) dan baik yang perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan** dan **kualitas sarana dan prasarana**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 79.98 dengan predikat “Baik”.



Tabel 64. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Lama'au

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,171	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,171	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,854	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,890	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,171	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,159	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,171	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,085	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,122	Baik

Tabel 65. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Lama'au

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	50,90244	8	6,362805	26,84043	1,35E-36	1,951087
Within Groups	172,8171	729	0,23706			
Total	223,7195	737				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**) dan baik yang perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan**.

H. Puskesmas Lewoleba

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 79.96 dengan predikat "Baik".

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS LEWOLEBA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM	RESPONDEN
79,96	JUMLAH : 154 ORG JENIS KELAMIN : L = 75 ORG P = 79 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 2 ORG TK/SD = 7 ORG SMP = 25 ORG SMA/SMK = 67 ORG D3 = 14 ORG S1 = 36 ORG S2 = 3 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Gambar 33. Hasil IKM Puskesmas Lewoleba

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 66. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Lewoleba

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,234	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,234	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,805	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,429	Baik
U5	Produk pelayanan	3,201	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,221	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,234	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,084	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,344	Baik

Tabel 67. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Lewoleba

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	37,89755	8	4,737193	11,93532	1,43E-16	1,945115
Within Groups	546,539	1377	0,396906			
Total	584,4365	1385				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik dan perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 77.78 dengan predikat “Baik”.



Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,231	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,128	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,833	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,628	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,141	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,179	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,141	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,936	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,782	Kurang Baik

Tabel 69. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Wairiang

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	39,35897	8	4,919872	16,23756	4,07E-22	1,951747
Within Groups	209,9744	693	0,302993			
Total	249,3333	701				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sangat baik (**biaya pelayanan**) dan unsur lain yang perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan**.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 76.07 dengan predikat “Kurang Baik”.



Tabel 70. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Pada

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,093	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,107	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,773	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,413	Baik
U5	Produk pelayanan	3,000	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,053	Kurang Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,027	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,747	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,173	Baik

Tabel 71. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Pada

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	24,26074	8	3,032593	12,20416	2,29E-16	1,952289
Within Groups	165,4933	666	0,248488			
Total	189,7541	674				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik dan perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan beberapa unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan, produk pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana.**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Rumah Sakit Umum Daerah ini sebesar 78.57 dengan predikat “Baik”.



Tabel 72. Nilai rata- rata per unsur layanan RSUD Lewoleba

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,203	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,127	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,841	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	3,510	
U5	Produk pelayanan	3,179	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,195	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,179	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,044	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,008	Kurang Baik

Tabel 73. Analisis Varians dari Data Kuesioner RSUD Lewoleba

ANOVA						
<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	66,10713	8	8,263391	17,36478	2,62E-25	1,942513
Within Groups	1070,709	2250	0,475871			
Total	1136,816	2258				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik dan perlu terus ditingkatkan menjadi sangat baik, sedangkan beberapa unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan.**

2.3.4. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu PDAM Kabupaten Lembata.

A. PDAM Kabupaten Lembata

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 71.70 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 37. Hasil IKM PDAM Kabupaten Lembata

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata- rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 74. Nilai rata- rata per unsur layanan PDAM Kabupaten Lembata

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,914	Kurang Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,914	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,603	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	2,707	Kurang Baik
U5	Produk pelayanan	2,948	Kurang Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,966	Kurang Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,966	Kurang Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,845	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,948	Kurang Baik

Tabel 75. Analisis Varians dari Data Kuesioner PDAM Kabupaten Lembata

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	7,689655	8	0,961207	3,568278	0,000485	1,956442
Within Groups	138,1897	513	0,269376			
Total	145,8793	521				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan bahkan semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sama, dalam hal ini kurang baik sehingga perlu dilakukan treatment khusus untuk perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan, dimaksimalkan, dan ditingkatkan adalah **semua unsur yang dinilai**.

2.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis dari data kuesioner, perlu dilakukan perbaikan unsur- unsur setiap unit layanan/ instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lembata seperti tabel di bawah ini:

Tabel 76. Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unit Layanan	Unsur yang diperbaiki	Keterangan
1	DINAS SOSIAL P2KB	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
2	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
3	DINAS PENDIDIKAN	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
4	DINAS PMPTSP	Biaya pelayanan	Kurang Baik
5	DINAS PERTANIAN & KP	Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Tidak Baik
6	DINAS PEKERJAAN UMUM & PENATAAN RUANG	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
7	DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN & PERDAGANGAN	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Biaya pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Tidak Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
8	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik

		Kecepatan pelayanan	Tidak Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
9	DINAS PERIKANAN	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Tidak Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
10	KEC. ATADEI	Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
11	KEC. ILE APE TIMUR	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
12	KEC. WULANDONI	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
13	KEC. BUYASURI	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
14	KEC. NUBATUKAN	Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Persyaratan pelayanan	Tidak Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Tidak Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
15	KEC. ILE APE	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Tidak Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Baik
16	PUSKESMAS LOANG	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
17	PUSKESMAS WAIPUKANG	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik

18	PUSKESMAS WAIKNUIT	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
19	PUSKESMAS WULANDONI	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
20	PUSKESMAS HADAKEWA	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
21	PUSKESMAS LAMA'AU	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
22	PUSKESMAS LEWOLEBA	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
23	PUSKESMAS WAIRIANG	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
24	PUSKESMAS PADA	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
25	RSUD LEWOLEBA	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
26	PDAM KAB. LEMBATA	Persyaratan pelayanan	Kurang Baik
		Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Biaya pelayanan	Kurang Baik
		Produk pelayanan	Kurang Baik
		Kemampuan petugas pelayanan	Kurang Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- A. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lembata yang dinilai berdasarkan metode survei kepuasan masyarakat /pengguna layanan dipersepsikan “Kurang Baik” oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 - 88,30. Nilai rata- rata IKM yang diperoleh dari 33 (tiga puluh tiga) instansi berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu 79.28 dengan mutu pelayanan “B”.
- B. Unsur pelayanan yang dianggap paling tidak memuaskan adalah “**Kecepatan Pelayanan**”, “**Kualitas Sarana dan Prasarana**”, dan “**Penanganan Pengaduan**”. Hal ini perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti sehingga dapat menjawab kebutuhan masyarakat.
- C. 6 (enam) unsur pelayanan lainnya masih membutuhkan tindak lanjut perbaikan yang lebih dan signifikan dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Lembata.

3.2. Saran

- A. Pemerintah Kabupaten Lembata agar melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara berkala sejalan dengan perbaikan yang dilakukan agar nilai IKM dan mutu pelayanan dapat meningkat.
- B. Pemerintah Kabupaten Lembata terus mengencangkan sosialisasi dan menerapkan pemenuhan Standar Pelayanan Publik pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- C. Pemerintah Kabupaten Lembata perlu fokus pada program pengembangan sumber daya manusia atau petugas layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap individu kepada masyarakat.
- D. Pemerintah Kabupaten Lembata perlu memberikan apresiasi/ penghargaan kepada instansi yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat yang tinggi sehingga dapat menjadi semangat mempertahankan dan fokus memperbaiki kualitas pelayanan bagi instansi yang masih memperoleh nilai rendah.

LAMPIRAN
TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

1. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERUMAHAN KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

89,83

MUTU PELAYANAN
A

KINERJA UNIT PELAYANAN
SANGAT BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	47	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 29	ORG
		P = 18	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 2	ORG
		TK/SD = 25	ORG
		SMP = 9	ORG
		SMA/SMK = 8	ORG
		D3 = 3	ORG
		S1 = 0	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

2. Dinas Kesehatan Kab. Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KESEHATAN KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM		RESPONDEN			
85,24		JUMLAH	:	51	ORG
		JENIS KELAMIN	:	L	= 13 ORG
				P	= 38 ORG
		PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah	= 0 ORG
				TK/SD	= 0 ORG
				SMP	= 0 ORG
				SMA/SMK	= 0 ORG
				D3	= 8 ORG
				S1	= 35 ORG
				S2	= 8 ORG
		WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	
MUTU PELAYANAN B					
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK					

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

3. Dinas Sosial P2KB Kab. Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL P2KB KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM		RESPONDEN			
82,90		JUMLAH : 51 ORG			
MUTU PELAYANAN B		JENIS KELAMIN : L = 26 ORG			
		P = 25 ORG			
		PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 2 ORG			
		TK/SD = 7 ORG			
		SMP = 1 ORG			
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK		SMA/SMK = 23 ORG			
		D3 = 9 ORG			
		S1 = 7 ORG			
		S2 = 2 ORG			
		WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025			

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

4. Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

82,73

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH : 32 ORG

JENIS KELAMIN : L = 29 ORG
P = 3 ORG

PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG
TK/SD = 0 ORG
SMP = 4 ORG
SMA/SMK = 21 ORG
D3 = 3 ORG
S1 = 4 ORG
S2 = 0 ORG

WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

5. Dinas Pendidikan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

82,59

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	101	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 42	ORG
	P	= 59	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 0	ORG
	TK/SD	= 0	ORG
	SMP	= 1	ORG
	SMA/SMK	= 17	ORG
	D3	= 5	ORG
	S1	= 65	ORG
	S2	= 13	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

6. Dinas PMPTSP

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PMPTSP KAB. LEMBATA KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025**

NILAI IKM	RESPONDEN
81,72	JUMLAH : 55 ORG JENIS KELAMIN : L = 35 ORG P = 20 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 5 ORG SMP = 17 ORG SMA/SMK = 25 ORG D3 = 3 ORG S1 = 5 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CAPIL KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM		RESPONDEN			
80,83					
MUTU PELAYANAN					
B					
KINERJA UNIT PELAYANAN					
BAIK					
		JUMLAH	:	153	ORG
		JENIS KELAMIN	:	L	= 79 ORG
				P	= 74 ORG
		PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah	= 0 ORG
				TK/SD	= 10 ORG
				SMP	= 24 ORG
				SMA/SMK	= 59 ORG
				D3	= 22 ORG
				S1	= 33 ORG
				S2	= 5 ORG
		WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

8. Dinas Pertanian & KP

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERTANIAN & KP KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025**

NILAI IKM		RESPONDEN	
77,12		JUMLAH : 55 ORG	
MUTU PELAYANAN B		JENIS KELAMIN : L = 37 ORG	
		P = 18 ORG	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK		PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG	
		TK/SD = 1 ORG	
		SMP = 8 ORG	
		SMA/SMK = 16 ORG	
		D3 = 14 ORG	
		S1 = 15 ORG	
		S2 = 1 ORG	
		WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

9. Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEKERJAAN UMUM & PENATAAN
RUANG KAB. LEMBATA KABUPATEN
LEMBATA**

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

RESPONDEN

74,17

**MUTU PELAYANAN
C**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK**

JUMLAH	:	30	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 17	ORG
		P = 13	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 0	ORG
		SMP = 0	ORG
		SMA/SMK = 6	ORG
		D3 = 12	ORG
		S1 = 10	ORG
		S2 = 2	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

10. Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN &

PERDAGANGAN KAB. LEMBATA

KABUPATEN LEMBATA

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

69,75

**MUTU PELAYANAN
C**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK**

RESPONDEN

JUMLAH	:	54	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 21	ORG
		P = 33	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 3	ORG
		SMP = 16	ORG
		SMA/SMK = 18	ORG
		D3 = 12	ORG
		S1 = 5	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

11. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PMD KAB. LEMBATA

KABUPATEN LEMBATA

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

68,08

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	51	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 48	ORG
		P = 3	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 2	ORG
		SMP = 4	ORG
		SMA/SMK = 25	ORG
		D3 = 1	ORG
		S1 = 19	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

12. Dinas Perikanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERIKANAN KAB. LEMBATA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

66,89

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	50	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 46	ORG
		P = 4	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 1	ORG
		TK/SD = 14	ORG
		SMP = 19	ORG
		SMA/SMK = 16	ORG
		D3 = 0	ORG
		S1 = 0	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

13. Kecamatan Nagawutung

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN NAGAWUTUNG
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

89,27

MUTU PELAYANAN
A

KINERJA UNIT PELAYANAN
SANGAT BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	29	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 16	ORG
	P	= 13	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 0	ORG
	TK/SD	= 3	ORG
	SMP	= 9	ORG
	SMA/SMK	= 15	ORG
	D3	= 2	ORG
	S1	= 0	ORG
	S2	= 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

14. Kecamatan Lebatukan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN LEBATUKAN
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

85,07

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	32	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 26	ORG
	P	= 6	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 0	ORG
	TK/SD	= 2	ORG
	SMP	= 6	ORG
	SMA/SMK	= 14	ORG
	D3	= 3	ORG
	S1	= 7	ORG
	S2	= 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

15. Kecamatan Omesuri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN OMESURI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

83,70

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	30	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 22	ORG
		P = 8	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 1	ORG
		TK/SD = 1	ORG
		SMP = 3	ORG
		SMA/SMK = 12	ORG
		D3 = 2	ORG
		S1 = 10	ORG
		S2 = 1	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

16. Kecamatan Atadei

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN ATADEI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

81,73

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	33	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 23	ORG
	P	= 10	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 0	ORG
	TK/SD	= 1	ORG
	SMP	= 0	ORG
	SMA/SMK	= 18	ORG
	D3	= 7	ORG
	S1	= 7	ORG
	S2	= 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

17. Kecamatan Ile Ape Timur

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN ILE APE TIMUR
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

76,43

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	35	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 17	ORG
		P = 18	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 10	ORG
		SMP = 7	ORG
		SMA/SMK = 15	ORG
		D3 = 2	ORG
		S1 = 1	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

18. Kecamatan Wulandoni

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN WULANDONI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

75,76

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	33	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 18	ORG
	P	= 15	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 0	ORG
	TK/SD	= 0	ORG
	SMP	= 5	ORG
	SMA/SMK	= 11	ORG
	D3	= 10	ORG
	S1	= 7	ORG
	S2	= 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

19. Kecamatan Buyasuri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BUYASURI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

73,74

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	33	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 24	ORG
		P = 9	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 0	ORG
		SMP = 7	ORG
		SMA/SMK = 21	ORG
		D3 = 3	ORG
		S1 = 2	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

20. Kecamatan Nubatukan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN NUBATUKAN
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

73,00

MUTU PELAYANAN
C

KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	32	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 16	ORG
		P = 16	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 1	ORG
		SMP = 3	ORG
		SMA/SMK = 16	ORG
		D3 = 2	ORG
		S1 = 10	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

21. Kecamatan Ile Ape

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KECAMATAN ILE APE

KABUPATEN LEMBATA

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

72,67

**MUTU PELAYANAN
C**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK**

RESPONDEN

JUMLAH	:	31	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 21	ORG
		P = 10	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 1	ORG
		TK/SD = 2	ORG
		SMP = 9	ORG
		SMA/SMK = 13	ORG
		D3 = 1	ORG
		S1 = 5	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

22. Puskesmas Balauring

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS BALAURING
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025**

NILAI IKM

86,01

**MUTU PELAYANAN
B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK**

RESPONDEN

JUMLAH	:	80	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 32	ORG
		P = 48	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 1	ORG
		TK/SD = 4	ORG
		SMP = 17	ORG
		SMA/SMK = 21	ORG
		D3 = 21	ORG
		S1 = 16	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

23. Puskesmas Loang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS LOANG
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

84,20

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	96	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 30	ORG
		P = 66	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 2	ORG
		TK/SD = 22	ORG
		SMP = 20	ORG
		SMA/SMK = 37	ORG
		D3 = 9	ORG
		S1 = 6	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

24. Puskesmas Waipukang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WAIPUKANG
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

83,00

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	75	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 30	ORG
	P	= 45	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 1	ORG
	TK/SD	= 18	ORG
	SMP	= 15	ORG
	SMA/SMK	= 29	ORG
	D3	= 6	ORG
	S1	= 5	ORG
WAKTU SURVEI	S2	= 1	ORG
	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

25. Puskesmas Waiknuit

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WAIKNUIT
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

82,75

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	76	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 43	ORG
		P = 33	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 8	ORG
		SMP = 15	ORG
		SMA/SMK = 40	ORG
		D3 = 2	ORG
		S1 = 11	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

26. Puskesmas Wulandoni

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WULANDONI
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

81,98

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	76	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 23	ORG
	P	= 53	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 1	ORG
	TK/SD	= 6	ORG
	SMP	= 5	ORG
	SMA/SMK	= 35	ORG
	D3	= 10	ORG
	S1	= 16	ORG
	S2	= 3	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

27. Puskesmas Balauring

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS HADAKEWA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

80,97

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	107	ORG
JENIS KELAMIN	: L	= 38	ORG
	P	= 69	ORG
PENDIDIKAN	: Tidak Sekolah	= 4	ORG
	TK/SD	= 47	ORG
	SMP	= 12	ORG
	SMA/SMK	= 39	ORG
	D3	= 3	ORG
	S1	= 1	ORG
WAKTU SURVEI	S2	= 1	ORG
	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

28. Puskesmas Lama'au

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS LAMAAU

KABUPATEN LEMBATA

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

79,98

**MUTU PELAYANAN
B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK**

RESPONDEN

JUMLAH	:	82	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 38	ORG
		P = 44	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 1	ORG
		TK/SD = 31	ORG
		SMP = 23	ORG
		SMA/SMK = 21	ORG
		D3 = 1	ORG
		S1 = 5	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

29. Puskesmas Lewoleba

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS LEWOLEBA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

79,96

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	154	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 75	ORG
		P = 79	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 2	ORG
		TK/SD = 7	ORG
		SMP = 25	ORG
		SMA/SMK = 67	ORG
		D3 = 14	ORG
		S1 = 36	ORG
		S2 = 3	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

30. Puskesmas Wairiang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WAIRIANG
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

77,78

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	78	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 32	ORG
		P = 46	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 6	ORG
		TK/SD = 19	ORG
		SMP = 7	ORG
		SMA/SMK = 36	ORG
		D3 = 3	ORG
		S1 = 7	ORG
		S2 = 0	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

31. Puskesmas Pada

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS PADA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025**

NILAI IKM	RESPONDEN
76,07	JUMLAH : 75 ORG JENIS KELAMIN : L = 19 ORG P = 56 ORG PENDIDIKAN : Tidak Sekolah = 0 ORG TK/SD = 13 ORG SMP = 5 ORG SMA/SMK = 35 ORG D3 = 13 ORG S1 = 9 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan Agustus – Oktober 2025
MUTU PELAYANAN C	
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

32. RSUD Lewoleba

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSUD LEWOLEBA
KABUPATEN LEMBATA
SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

78,57

MUTU PELAYANAN
B

KINERJA UNIT PELAYANAN
BAIK

RESPONDEN

JUMLAH	:	251	ORG
JENIS KELAMIN	:	L	= 115 ORG
		P	= 136 ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah	= 4 ORG
		TK/SD	= 44 ORG
		SMP	= 40 ORG
		SMA/SMK	= 83 ORG
		D3	= 21 ORG
		S1	= 55 ORG
		S2	= 4 ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.

33. PDAM Kab. Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PDAM KAB. LEMBATA

KABUPATEN LEMBATA

SEMESTER II / TAHUN 2025

NILAI IKM

71,70

**MUTU PELAYANAN
C**

**KINERJA UNIT PELAYANAN
KURANG BAIK**

RESPONDEN

JUMLAH	:	58	ORG
JENIS KELAMIN	:	L = 35	ORG
		P = 23	ORG
PENDIDIKAN	:	Tidak Sekolah = 0	ORG
		TK/SD = 9	ORG
		SMP = 3	ORG
		SMA/SMK = 17	ORG
		D3 = 10	ORG
		S1 = 17	ORG
		S2 = 2	ORG
WAKTU SURVEI	:	Bulan Agustus – Oktober 2025	

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

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,



Paskalis Ola Tapobali, AP., MT.