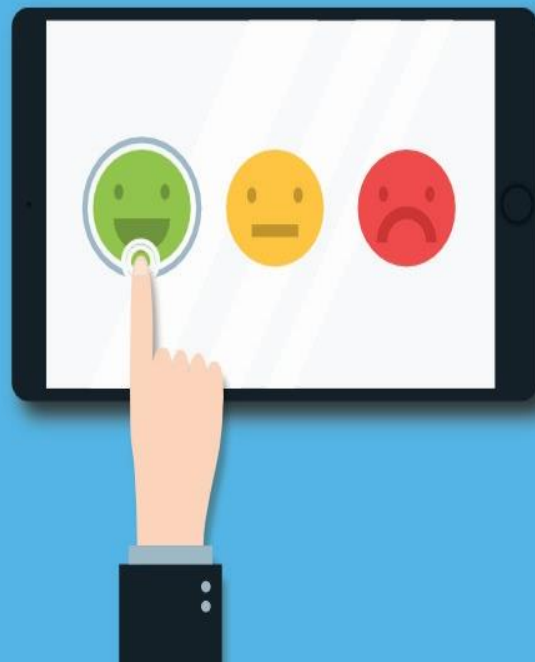




LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LEMBATA TAHUN 2023



Penyusun:

Yosua P. Karbeka, S.H.
Leila Noury, S.H., M.H.
Alberth Roy Kota, S.Si.
Yanti Kafolapada, S.I.Kom
Epianus Bria
Windy Widyastuti
Afifah Dalillah Tuljannah

KATA PENGANTAR

Kami menyambut baik kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Lembata dan Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam rangka pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 di 31 unit layanan di Kabupaten Lembata. Kami berharap agar laporan hasil survei IKM 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 IKM 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 Ombudsman RI Perwakilan 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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM 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.

Kepala Ombudsman RI
Perwakilan NTT

#

(Darius Bada Daton, S.H.)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
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 IKM Pemerintah Kab. Lembata	11
2.3. Analisis Per Unit Layanan	15
2.4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat	64
BAB III PENUTUP	65
3.1. Kesimpulan	65
3.2. Saran	65
LAMPIRAN	66

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 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik lebih lanjut dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 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 UU No. 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 (Pemkab) Lembata sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik juga turut berkewajiban menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Oleh karena itu, Pemkab Lembata bekerja sama dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Pemkab Lembata, pada 12 (dua belas) Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 9 (sembilan) Pemerintah Kecamatan, 9 (sembilan) Unit Pelaksana teknis (UPT) dan 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 IV Tahun 2023 di lingkup Pemkab Lembata, pada 12 (dua belas) Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 9 (sembilan) Pemerintah Kecamatan, 9 (sembilan) Unit Pelaksana teknis (UPT) dan 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 akhir tahun.

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 Krejcie. 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

Perangkat Daerah	No.	Unit Layanan	Populasi	Sampel
OPD	01	Dispenduk Capil	190	127
	02	DPMPTSP dan Ketenagakerjaan	140	103
	03	Dinas PMD	35	32
	04	Dinas Perikanan	30	28
	05	Dinas Pertanian	30	28
	06	Dinas Perumahan KPP	30	28
	07	Dinas Pekerjaan Umum	10	10
	08	Dinas Kesehatan	45	41
	09	Dinas Koperasi, UKM & Perindag	15	14
	10	Dinas Lingkungan Hidup	10	10
	11	Dinas Sosial Pengendalian Pendudukan & KB	60	51
	12	RSUD Lewoleba	300	149
Kecamatan	01	Kecamatan Buyasuri	40	36
	02	Kecamatan Omesuri	40	36
	03	Kecamatan Lebatukan	25	24
	04	Kecamatan Ile Ape Timur	25	25
	05	Kecamatan Ile Ape	30	19
	06	Kecamatan Nubatukan	25	24
	07	Kecamatan Nagawutung	25	25
	08	Kecamatan Wulandoni	30	28
	09	Kecamatan Atadei	30	28
UPT	01	Puskesmas Wairiang	95	76
	02	Puskesmas Balauring	75	60
	03	Puskesmas Hadakewa	85	70
	04	Puskesmas Lamaau	75	63
	05	Puskesmas Waipukang	65	56
	06	Puskesmas Lewoleba	260	150
	07	Puskesmas Loang	75	64
	08	Puskesmas Wulandoni	75	61
	09	Puskesmas Waiknuit	140	103
BUMD	01	PDAM Lewoleba	160	112
Total			2685	1977

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 Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur

1.5. Jadwal

Tabel 4. Jadwal Kegiatan

NO	TAHAPAN	WAKTU						
		M - II Nov 23	M - III Nov 23	M - IV Nov 23	M - I Des 23	M - II Des 23	M - III Des 23	Des 23- Jan 24
1	Persiapan	■						
2	Pengumpulan Data		■	■				
3	Pengolahan Data				■	■	■	
4	Penyusunan Laporan							■
5	Penyerahan Laporan							■

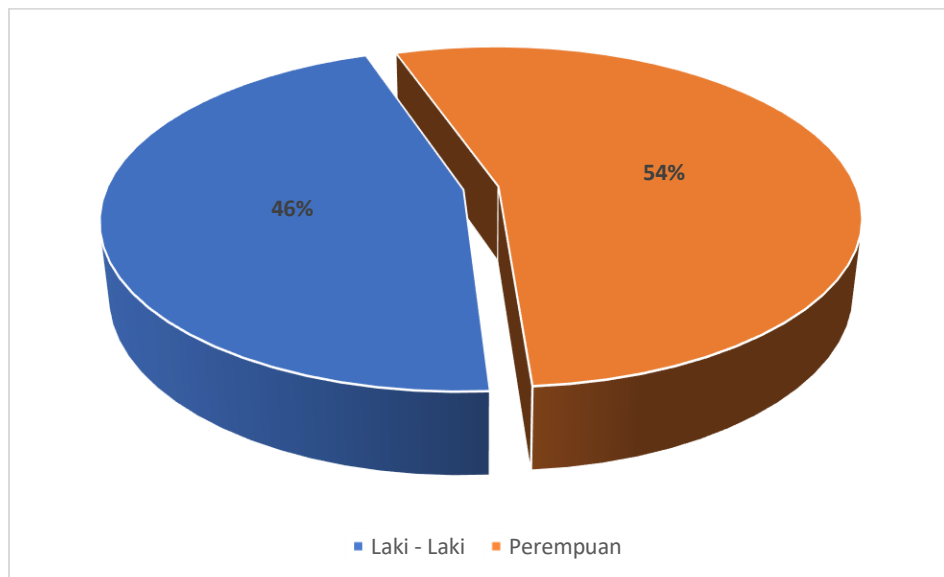
BAB II

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 12 (dua belas) Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 9 (sembilan) Pemerintah Kecamatan, 9 (sembilan) Unit Pelaksana Teknis, dan 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).

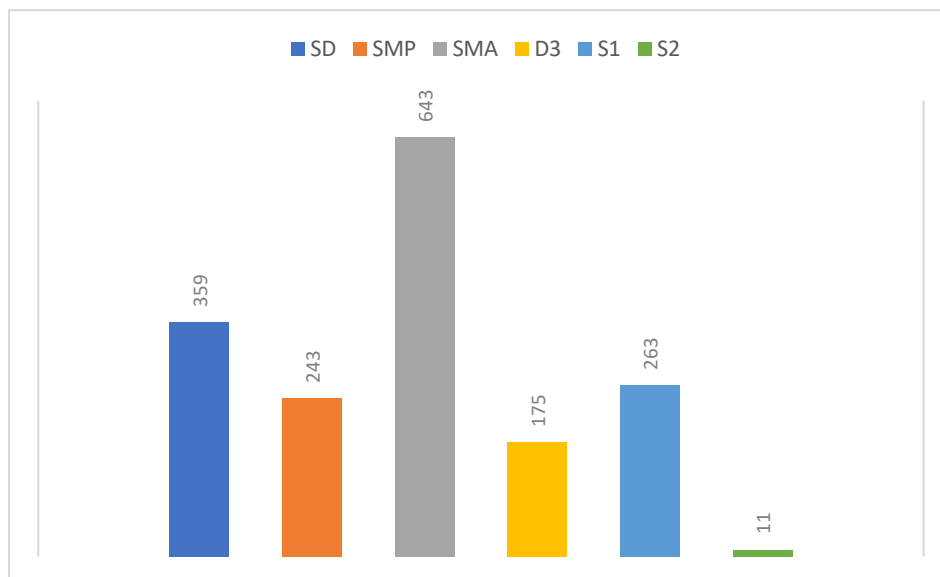
2.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin pada data hasil survei sebagaimana gambar 1, menunjukkan bahwa terdapat 46% responden berjenis kelamin laki-laki dan 54% berjenis kelamin wanita

Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

2.1.2. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



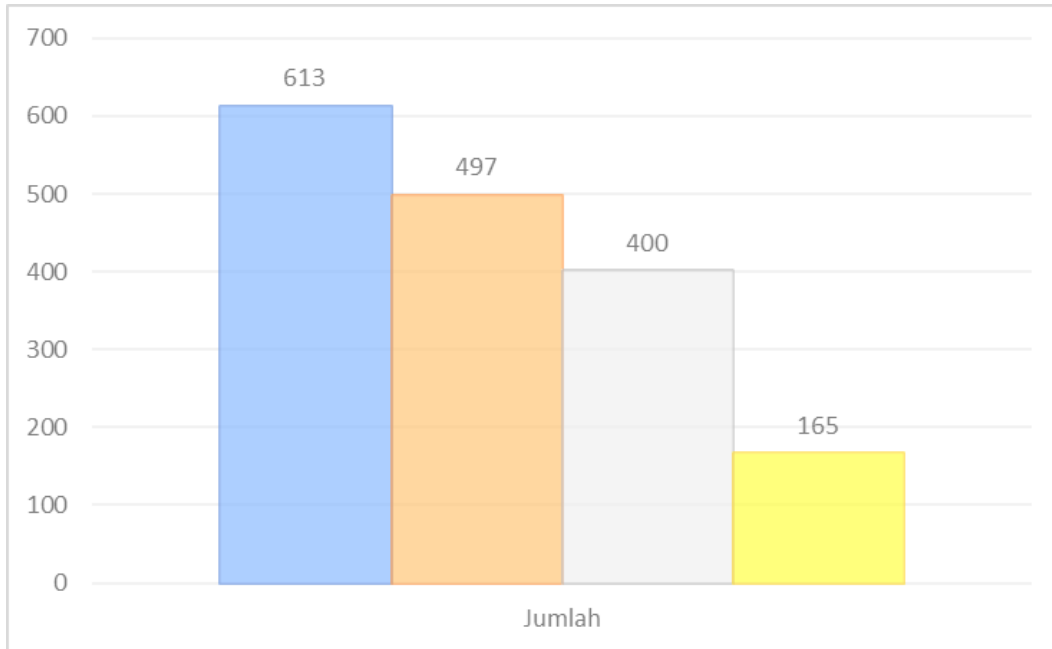
Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana gambar 2, menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar (38%) bertingkat pendidikan SMA, selanjutnya SD sebanyak (21,2%), diikuti S1 sebanyak (15,5%), lalu SMP sebanyak (14,3%), kemudian D3 sebanyak (10,3%), dan terakhir S2 sebanyak (0,65%).

Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

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 Umur

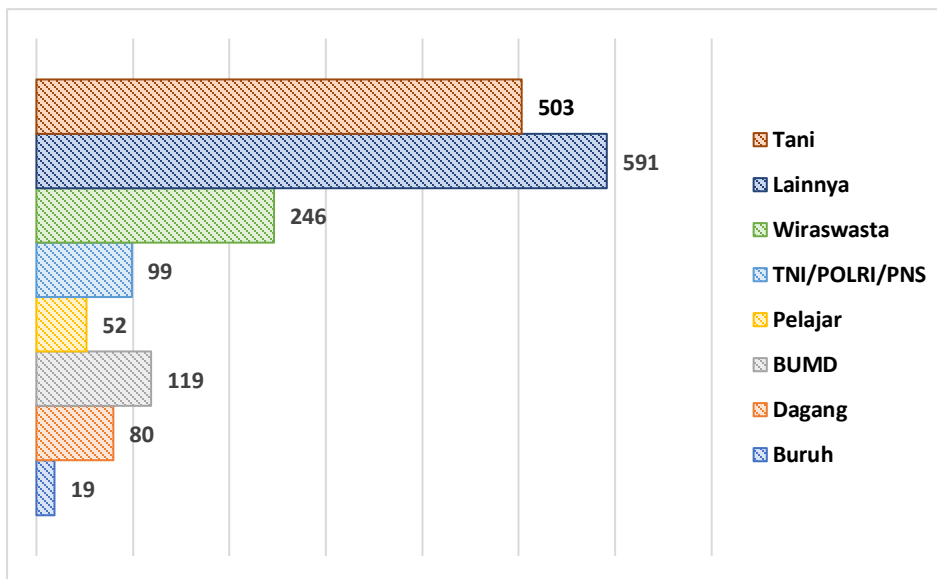
Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 35 tahun, kelompok 36 s.d 45 tahun, kelompok 46 s.d 60 tahun, dan kelompok 60 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan proses pelayanan kebanyakan oleh kelompok yang berusia kurang dari 35 tahun sebanyak 613 (enam ratus tiga belas) orang atau 36.6%.

2.1.4. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

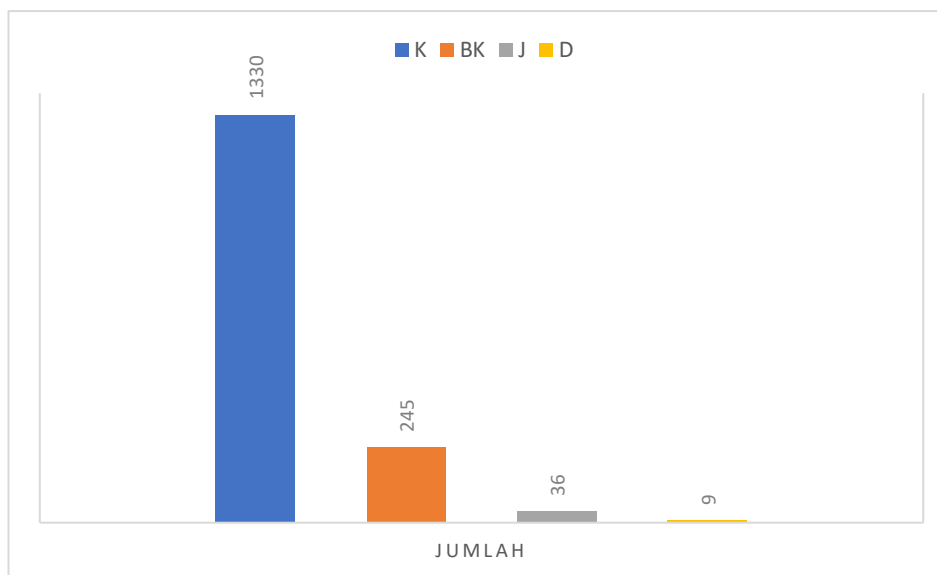


Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pekerjaan dengan terdata sebagai Lainnya/IRT [35%] dan Petani [29%]. Sisanya adalah Wiraswasta [14%], BUMD [7%], TNI/Polri/PNS [6%], Pedagang [5%], Pelajar [3%], dan

Buruh [1%]. Kelompok responden terbesar berprofesi sebagai petani dan lainnya (IRT) sebagian besar terdistribusi pada urusan layanan kesehatan dan layanan kependudukan. Kelompok terbanyak kedua adalah Wiraswasta dan PNS yang tersebar pada layanan oleh OPD dan banyak pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Keberadaan IRT cukup menambah variasi perbandingan tingkat kebutuhan pelayanan oleh kalangan pekerja aktif dan perempuan sebagai IRT.

2.1.5. Responden berdasarkan Status Perkawinan



Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

Sebagaimana Gambar 5 dapat dilihat bahwa pengurusan pelayanan dilakukan oleh masyarakat dengan status telah menikah/ kawin sebanyak 82% dan terdistribusi pada layanan kesehatan dan urusan kependudukan.

2.2. Gambaran Umum IKM Pemerintah Kab. Lembata

2.2.1 Gambaran Umum Unit Survei

Survei IKM ini dilakukan pada 31 (tiga puluh satu) unit layanan yang terdistribusi pada 4 (empat) jenis kelompok layanan yakni layanan Organisasi Perangkat Daerah, layanan Kecamatan, layanan Unit Pelaksana Teknis (UPT), dan layanan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Keempat 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 Pemkab Lembata memprioritaskan pada beberapa unit layanan yakni untuk lokus unit layanan Organisasi Perangkat Daerah terdapat 12 (duabelas) OPD yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan, Dinas Pertanian, Dinas Perumahan, Dinas PUPR, Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi, Dinas Sosial dan PMD serta RSUD Lewoleba. Untuk lokus unit layanan Kecamatan terdapat 9 (sembilan) Kecamatan, yakni 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 9 (sembilan) UPT, yakni Puskesmas Wairiang, Puskesmas Balauring, Puskesmas Hadakewa, Puskesmas Lama'au, Puskesmas Waipukang, Puskesmas Lewoleba, Puskesmas Loang, Puskesmas Wulandoni, dan Puskesmas Waiknuit. Sedangkan untuk 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 31 Unit Layanan

	<i>Unit Layanan</i>	<i>Nilai IKM</i>
OPD	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	82,82
	DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN	78,50
	DINAS PMD	66,34
	DINAS PERIKANAN	72,58
	DINAS PERTANIAN	80,04
	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN	76,31
	DINAS PEKERJAAN UMUM	70,13
	DINAS KESEHATAN	79,06
	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	71,30
	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	62,15
	DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB	69,60
	RSUD LEWOLEBA	77,59
KECAMATAN	KECAMATAN BUYASURI	82,50
	KECAMATAN OMESURI	79,98
	KECAMATAN LEBATUKAN	75,74
	KECAMATAN ILE APE TIMUR	79,86

	KECAMATAN ILE APE	68,65
	KECAMATAN NUBATUKAN	67,26
	KECAMATAN NAGAWUTUNG	74,14
	KECAMATAN WULANDONI	70,42
	KECAMATAN ATADEI	71,70
PUSKESMAS	PUSKESMAS WAIRIANG	77,72
	PUSKESMAS BALAURING	82,27
	PUSKESMAS HADAKEWA	76,21
	PUSKESMAS LAMA'AU	80,88
	PUSKESMAS WAIPUKANG	76,21
	PUSKESMAS LEWOLEBA	74,54
	PUSKESMAS LOANG	82,81
	PUSKESMAS WULANDONI	79,16
	PUSKESMAS WAIKNUIT	78,95
BUMD	PDAM KAB. LEMBATA	70,72

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 Organisasi Perangkat Daerah

No	Unit Layanan	Nilai IKM
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	82,82
2	DINAS PERTANIAN	80,04
3	DINAS KESEHATAN	79,06
4	DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN	78,50
5	RSUD LEWOLEBA	77,59
6	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN	76,31
7	DINAS PERIKANAN	72,58
8	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	71,30
9	DINAS PEKERJAAN UMUM	70,13

10	DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB	69,60
11	DINAS PMD	66,34
12	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	62,15

Tabel 7. Urutan Nilai IKM pada Unit Layanan Kecamatan

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	KECAMATAN BUYASURI	82,50
2	KECAMATAN OMESURI	79,98
3	KECAMATAN ILE APE TIMUR	79,86
4	KECAMATAN LEBATUKAN	75,74
5	KECAMATAN NAGAWUTUNG	74,14
6	KECAMATAN ATADEI	71,70
7	KECAMATAN WULANDONI	70,42
8	KECAMATAN ILE APE	68,65
9	KECAMATAN NUBATUKAN	67,26

Tabel 8. Urutan Nilai IKM pada Unit Layanan UPT

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	PUSKESMAS LOANG	82,81
2	PUSKESMAS BALAURING	82,27
3	PUSKESMAS LAMA'AU	80,88
4	PUSKESMAS WULANDONI	79,16
5	PUSKESMAS WAIKNUIT	78,95
6	PUSKESMAS WAIRIANG	77,72
7	PUSKESMAS HADAKAWA	76,21
8	PUSKESMAS WAIPUKANG	76,21
9	PUSKESMAS LEWOLEBA	74,54

Tabel 9. Nilai IKM pada Unit Layanan BUMD

No.	Unit Layanan	Nilai IKM
1	PDAM KAB. LEMBATA	70,72

2.3. Analisis Per Unit Layanan

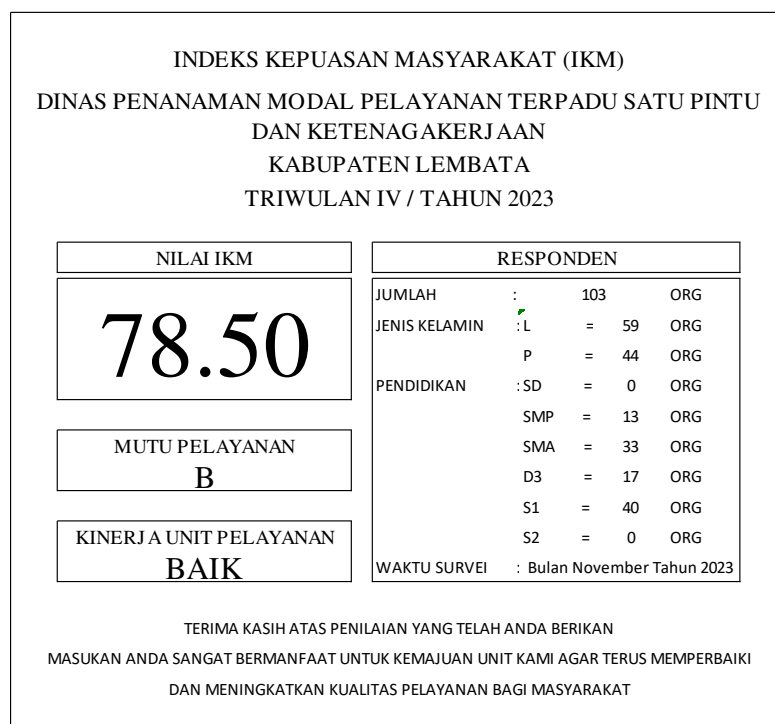
Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di masing- masing instansi di Kabupaten Lembata berbeda secara signifikan diantara unsur- unsur yang dinilai. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap unsur pada tiap instansi belum secara merata dimaksimalkan 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. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk 12 (dua belas) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Lembata diurutkan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi hingga terendah, yakni: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Pemukiman Rakyat, Dinas Pertanian, Dinas Koperasi, Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perikanan, RSUD Lewoleba, dan Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan KB dan Dinas PMD.

- A. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 78.50 dengan predikat “Baik”.



Gambar 7. Hasil IKM DPMPTSP

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

Tabel 10. Nilai rata-rata per unsur layanan DPMPTSP

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,748	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,029	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,019	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,845	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,029	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,078	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,039	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,981	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,777	Sangat Baik

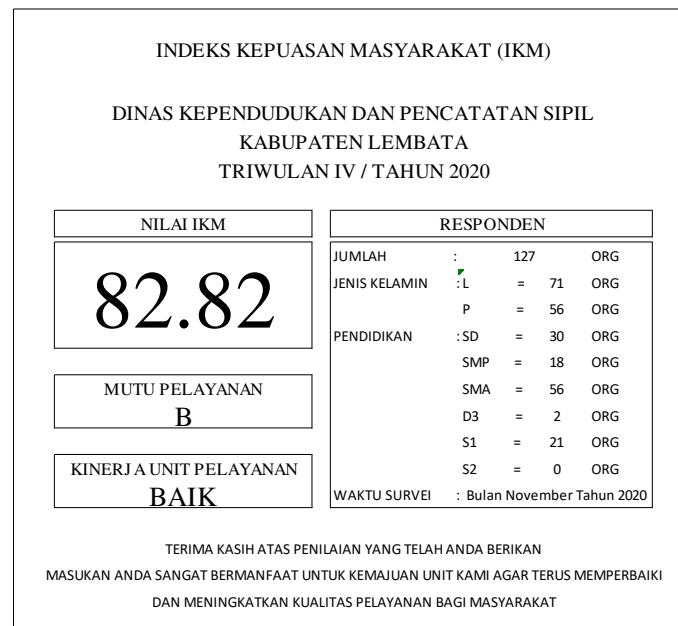
Tabel 11. Analisis Varians dari Data Kuesioner DPMPSTP

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	115,9417	8	14,49272	61,08882	5,75E-80	1,948472
Within Groups	217,7864	918	0,23724			
Total	333,7282	926				

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 semakin dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat semua unsur pelayanan perlu terus dimaksimalkan seperti yang sudah dilakukan pada unsur **biaya pelayanan** dan **penanganan pengaduan**.

B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 82.82 dengan predikat “Baik”.



Gambar 8. Hasil IKM Disdukcapil

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

Tabel 12. Nilai rata- rata per unsur layanan Disdukcapil

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,244	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,417	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,252	Sangat Baik
U4	Biaya pelayanan	3,913	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,402	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,402	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,488	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,260	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,740	Baik

Tabel 13. Analisis Varians dari Data Kuesioner Disdukcapil

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	96,00216	8	12,00027	37,72437	5,51E-52	1,948472
Within Groups	292,0194	918	0,318104			
Total	388,0216	926				

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 semua unsur pelayanan perlu terus dimaksimalkan seperti yang sudah dilakukan pada unsur **persyaratan pelayanan** dan **penanganan pengaduan**.

C. Dinas Pekerjaan Umum

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 70.13 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 9. Hasil IKM Dinas PU

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

Tabel 14. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas PU

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,900	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,900	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,600	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,600	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,000	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,100	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,100	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,800	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,500	Tidak Baik

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 Pertanian

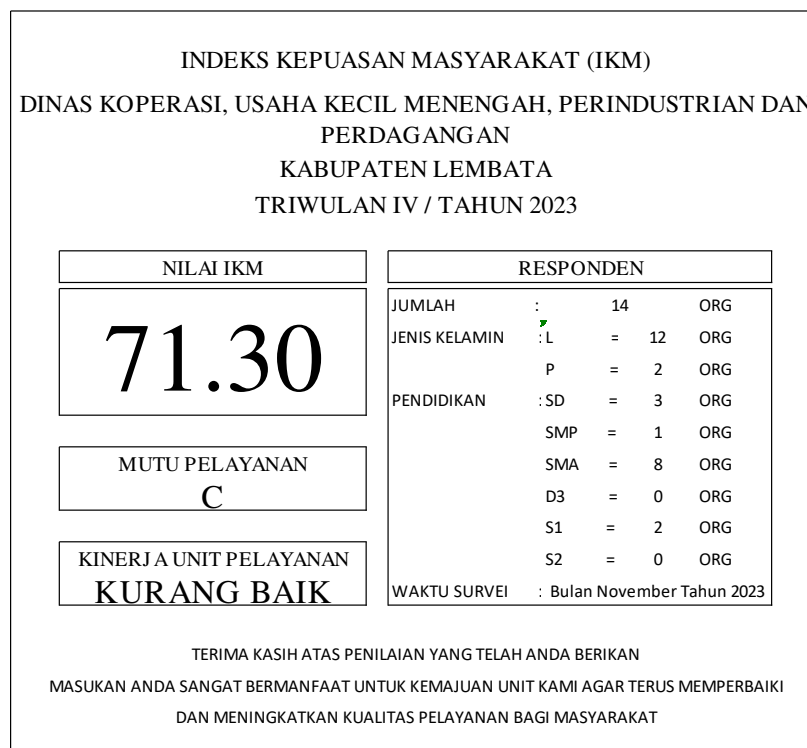
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,964	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,000	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,000	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,929	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,107	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,036	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,071	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000	Baik
U9	Penanganan pengaduan	4,000	Sangat Baik

Tabel 17. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Pertanian

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	38,86508	8	4,858135	141,8659	4,8E-87	1,97663
Within Groups	8,321429	243	0,034245			
Total	47,18651	251				

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 semakin dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat semua unsur pelayanan perlu terus dimaksimalkan seperti yang sudah dilakukan pada unsur **biaya pelayanan** dan **penanganan pengaduan**

E. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 71.30 dengan predikat
 “Kurang Baik”.



Gambar 11. Hasil IKM Dinas Koperasi

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

Tabel 18. Nilai rata-rata per unsur layanan Dinas Koperasi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,143	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,857	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,571	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,643	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2,857	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,071	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,357	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,929	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,500	Tidak Baik

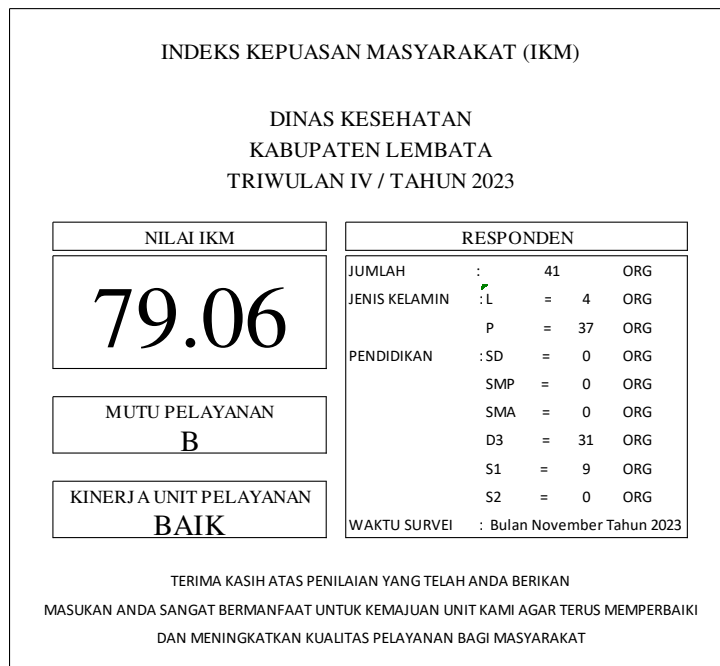
Tabel 19. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Koperasi

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	40,85714	8	5,107143	10,99277	1,79E-11	2,018459
Within Groups	54,35714	117	0,464591			
Total	95,21429	125				

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 **penanganan pengaduan** sedangkan unsur lainnya tetap harus diperhatikan dan terus dimaksimalkan pelayanannya

F. Dinas Kesehatan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 79.06 dengan predikat "Baik".



Gambar 12. Hasil IKM Dinas Kesehatan

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

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,275	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,125	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,025	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,875	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,250	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,200	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,325	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,900	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,775	Baik

Tabel 21. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Koperasi

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	31,43889	8	3,929861	9,927177	1,8E-12	1,964808
Within Groups	138,95	351	0,395869			
Total	170,3889	359				

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 sudah baik adalah **persyaratan pelayanan, biaya pelayanan,** dan **kesopanan dan keramahan petugas** sedangkan unsur lainnya harus diperhatikan dan dimaksimalkan.

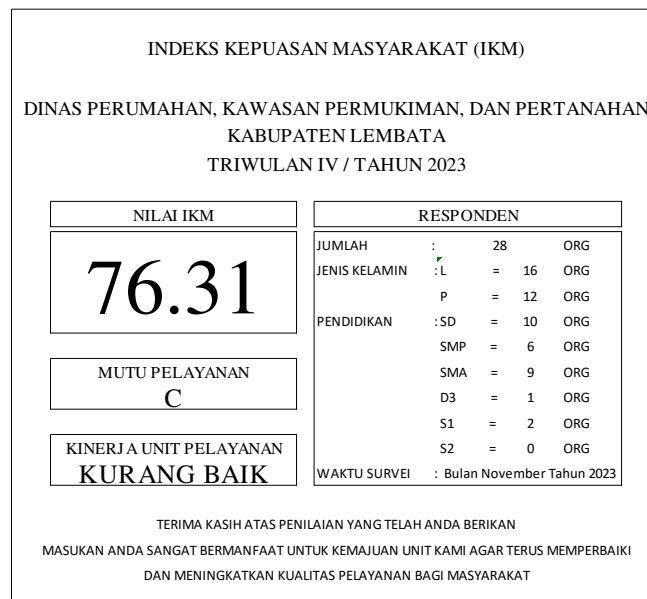
Tabel 23. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Peternakan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	91,29861	8	11,41233	32,06081	1,68E-35	1,971665
Within Groups	99,3125	279	0,355959			
Total	190,6111	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 baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah **kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan** sedangkan unsur lainnya tetap harus diperhatikan dan terus dimaksimalkan.

H. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 76.31 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 14. Hasil IKM Dinas Perumahan

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 Perumahan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,321	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,214	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,071	Baik
U4	Biaya pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	4,000	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,000	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,143	Tidak Baik

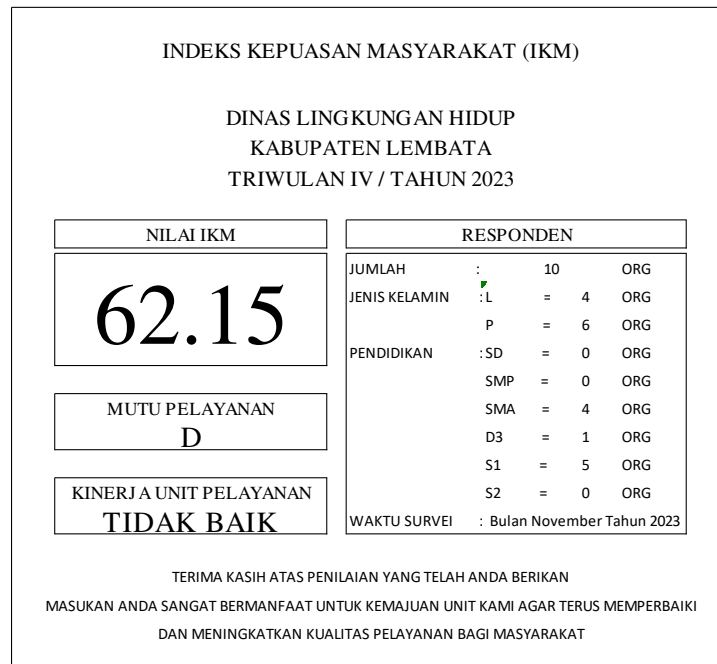
Tabel 25. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Perumahan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	155,1429	8	19,39286	234,3677	1,2E-109	1,97663
Within Groups	20,10714	243	0,082745			
Total	175,25	251				

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 ditingkatkan adalah **unsur penanganan pengaduan** sedangkan unsur lainnya harus terus dimaksimalkan.

I. Dinas Lingkungan Hidup

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 62.15 dengan predikat “Tidak Baik”.



Gambar 15. Hasil IKM Dinas Lingkungan Hidup

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

Tabel 26. Nilai rata-rata per unsur layanan Dinas Lingkungan Hidup

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,700	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,500	Kurang Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,400	Kurang Baik
U4	Biaya pelayanan	2,800	Baik
U5	Produk pelayanan	3,100	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,100	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,000	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,000	Tidak Baik

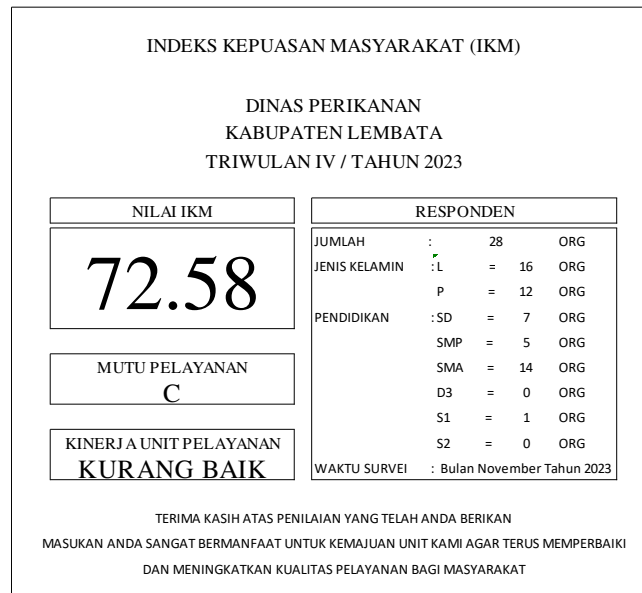
Tabel 27. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Lingkungan Hidup

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	36,08889	8	4,511111	29,46774	5,6E-21	2,054882
Within Groups	12,4	81	0,153086			
Total	48,48889	89				

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 pada beberapa unsur pelayanan seperti **prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan harus diperbaiki dan ditingkatkan dengan signifikan** sedangkan unsur lainnya juga harus diperhatikan dan dimaksimalkan sebaik mungkin.

J. Dinas Perikanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 72.58 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 16. Hasil IKM Dinas Perikanan

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

Tabel 28. Nilai rata- rata per unsur layanan Dinas Perikanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3.000	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2.895	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2.895	Baik
U4	Biaya pelayanan	3.842	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2.632	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.000	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2.895	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.895	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1.526	Tidak Baik

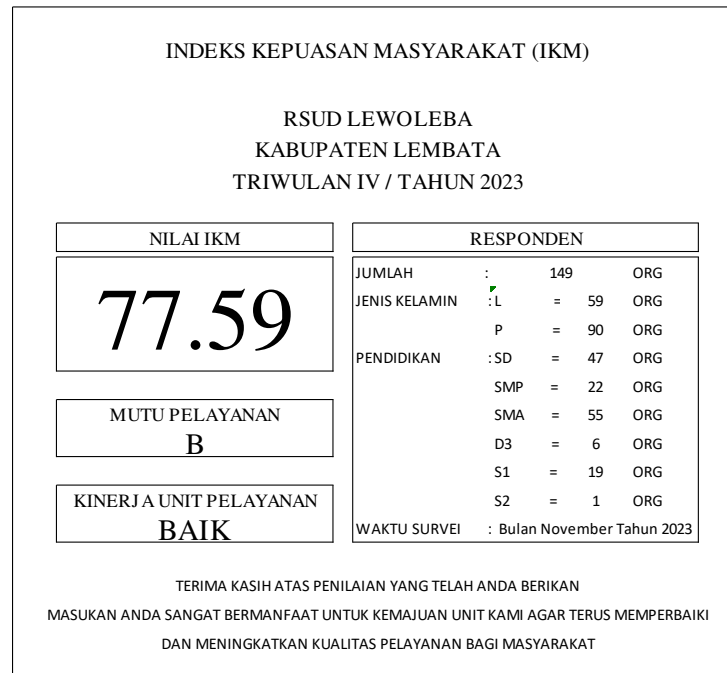
Tabel 29. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Perikanan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	101,5317	8	12,69147	49,48582	7,45E-47	1,97663
Within Groups	62,32143	243	0,256467			
Total	163,8532	251				

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 **penanganan pengaduan** harus lebih diperhatikan dan diperbaiki dengan signifikan sedangkan unsur lainnya tetap harus dimaksimalkan.

K. RSUD Lewoleba

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 77.59 dengan predikat “Baik”.



Gambar 17. Hasil IKM RSUD Lewoleba

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

Tabel 30. Nilai rata-rata per unsur layanan RSUD Lewoleba

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,120	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,147	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,840	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,667	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,173	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,160	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,160	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,093	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,853	Baik

Tabel 31. Analisis Varians dari Data Kuesioner RSUD Lewoleba

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	68,07704	8	8,50963	27,08062	3,45E-39	1,945295
Within Groups	421,3867	1341	0,314233			
Total	489,4637	1349				

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 sudah baik adalah **biaya pelayanan** sedangkan unsur lainnya harus diperhatikan dan dimaksimalkan.

L. Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Dan KB

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada OPD ini sebesar 69.60 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 18. Hasil IKM Dinas Sosial

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 Sosial

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3.067	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3.000	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2.600	Baik
U4	Biaya pelayanan	3.667	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2.833	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2.867	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2.967	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.733	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1.300	Tidak Baik

Tabel 33. Analisis Varians dari Data Kuesioner Dinas Sosial

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	221,8376	8	27,7297	291,8221	1,2E-174	1,958572
Within Groups	43,61538	459	0,095023			
Total	265,453	467				

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 **penanganan pengaduan** harus lebih diperhatikan dan diperbaiki dengan signifikan sedangkan unsur lainnya tetap harus dimaksimalkan.

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 Nubatukan, Kecamatan Atadei, Kecamatan Omesuri, Kecamatan Ile Ape Timur, Kecamatan Wulandoni, Kecamatan Nagawutung, Kecamatan Lebatukan, Kecamatan Buyasuri, dan Kecamatan Ile Ape.

A. Kecamatan Nubatukan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 67.26 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 19. Hasil IKM Kecamatan Nubatukan

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 Nubatukan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,875	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,917	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,917	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,375	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2,875	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,000	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,958	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,333	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,208	Tidak Baik

Tabel 35. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Nubatukan

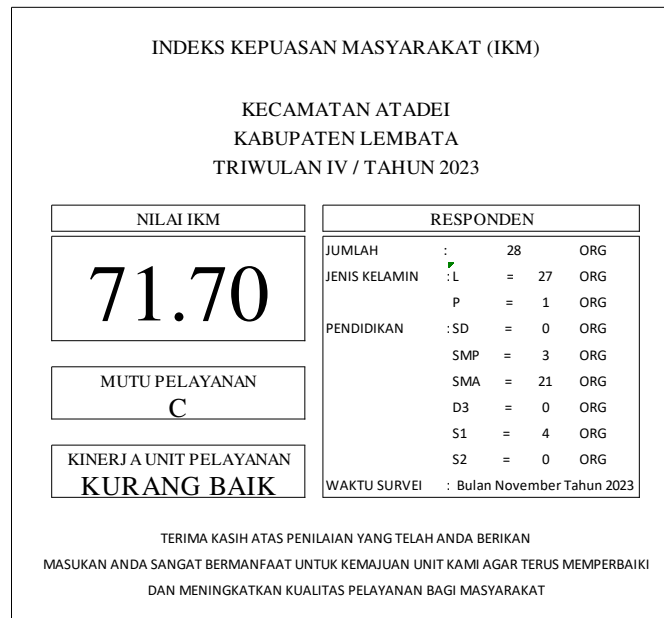
ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	74,98148	8	9,372685	43,31488	3E-40	1,983337
Within Groups	44,79167	207	0,216385			
Total	119,7731	215				

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 perlu diperbaiki secara signifikan adalah **kualitas sarana dan prasarana** serta **penanganan pengaduan** sedangkan unsur lainnya tetap terus dimaksimalkan.

B. Kecamatan Atadei

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



Gambar 20. Hasil IKM Kecamatan Atadei

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

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,143	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,179	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,071	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,500	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,143	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,964	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,071	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,964	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,036	Tidak Baik

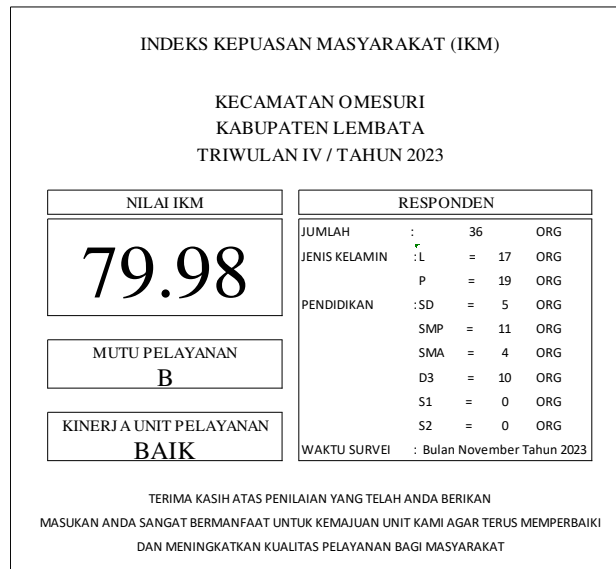
Tabel 37. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Atadei

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	114,746	8	14,34325	107,0082	3,48E-75	1,97663
Within Groups	32,57143	243	0,134039			
Total	147,3175	251				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **penanganan pengaduan**.

C. Kecamatan Omesuri

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



Gambar 21. 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	3,306	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,194	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,167	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,694	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,222	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,111	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,111	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,056	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,222	Baik

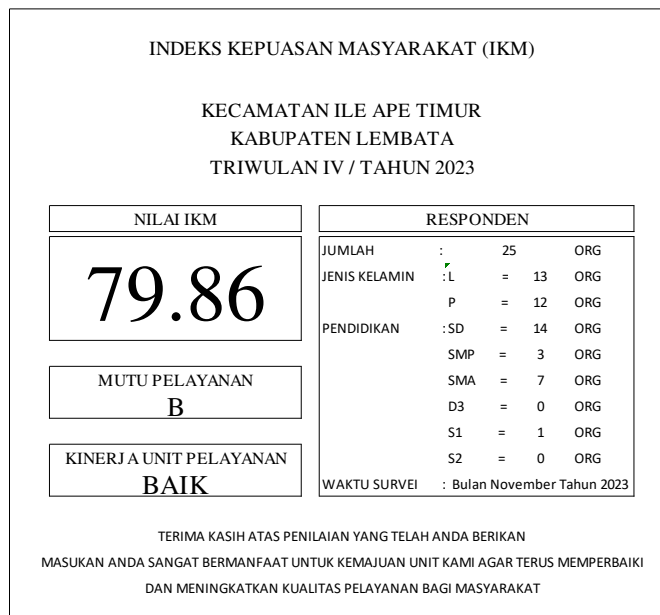
Tabel 39. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Omesuri

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	10,27778	8	1,284722	4,243737	7,43E-05	1,967842
Within Groups	95,36111	315	0,302734			
Total	105,6389	323				

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. Namun, menurut pengguna layanan atau masyarakat hampir semua unsur pelayanan sudah baik pelayanannya, khususnya pada unsur **persyaratan pelayanan** dan **biaya pelayanan**. Tetapi, unsur lainnya perlu untuk terus ditingkatkan pelayanannya.

D. Kecamatan Ile Ape Timur

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 79.86 dengan predikat “Baik”.



Gambar 22. Hasil IKM Kecamatan Ile Ape Timur

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

Tabel 40. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Ile Ape Timur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,400	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,640	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,600	Sangat Baik
U4	Biaya pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,600	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,080	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,080	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,120	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,520	Tidak Baik

Tabel 41. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Ile Ape Timur

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	101,12	8	12,64	46,81481	3,87E-43	1,981449
Within Groups	58,32	216	0,27			
Total	159,44	224				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan secara signifikan adalah **penanganan pengaduan**.

E. Kecamatan Wulandoni

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 70.42 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 23. Hasil IKM Kecamatan Wulandoni

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 Wulandoni

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,929	Baik
U2	Prosedur pelayanan	2,929	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,929	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,821	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	2,964	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,000	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,036	Tidak Baik

Tabel 43. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Wulandoni

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	121,3571	8	15,16964	188,0041	1,6E-99	1,97663
Within Groups	19,60714	243	0,080688			
Total	140,9643	251				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan secara signifikan adalah **penanganan pengaduan**.

F. Kecamatan Nagawutung

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 74.14 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 24. Hasil IKM Kecamatan Nagawutung

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

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,000	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,042	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,958	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,583	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,125	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,125	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,333	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,583	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,208	Kurang Baik

Tabel 45. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Nagawutung

ANOVA							
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit	
Between Groups	43.04483	8	5.380604	20.18464	1.55E-26	1.956765	
Within Groups	134.3509	504	0.266569				
Total	177.3957	512					

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan secara signifikan adalah **penanganan pengaduan**.

G. Kecamatan Lebatukan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 75.74 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 25. Hasil IKM Kecamatan Lebatukan

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 Lebatukan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3.071	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3.071	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3.071	Baik
U4	Biaya pelayanan	2.929	Baik
U5	Produk pelayanan	3.000	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.000	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2.929	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.571	Baik
U9	Penanganan pengaduan	1.929	Kurang Baik

Tabel 47. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Lebatukan

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	66,84259	8	8,355324	22,35285	2,07E-24	1,983337
Within Groups	77,375	207	0,373792			
Total	144,2176	215				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan secara signifikan adalah **penanganan pengaduan**.

H. Kecamatan Buyasuri

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 82.50 dengan predikat “Baik”.



Gambar 26. Hasil IKM Kecamatan Buyasuri

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

Tabel 48. Nilai rata- rata per unsur layanan Kecamatan Buyasuri

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2.818	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3.000	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2.727	Baik
U4	Biaya pelayanan	3.182	Baik
U5	Produk pelayanan	2.864	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2.955	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.227	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	1.955	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	1.773	Kurang Baik

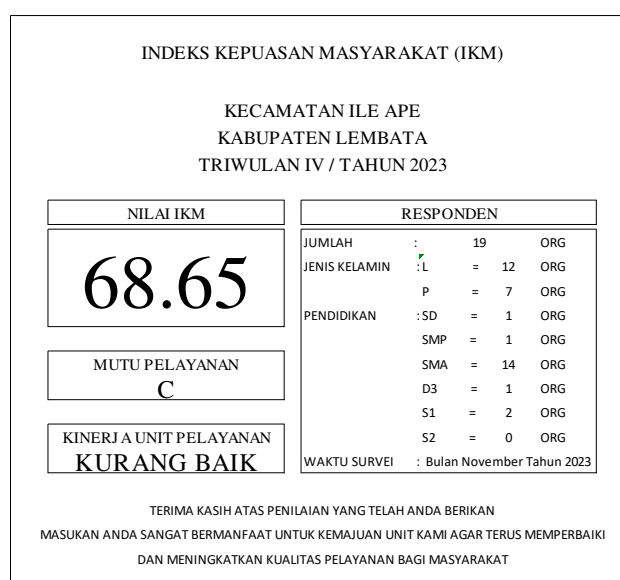
Tabel 49. Analisis Varians dari Data Kuesioner Kecamatan Buyasuri

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	83,83333	8	10,47917	27,93459	1,05E-32	1,967842
Within Groups	118,1667	315	0,375132			
Total	202	323				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan secara signifikan adalah **kualitas sarana dan prasarana** serta **penanganan pengaduan**.

I. Kecamatan Ile Ape

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kecamatan ini sebesar 68.65 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 27. Hasil IKM Kecamatan Ile Ape

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	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,071	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,964	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,250	Baik
U5	Produk pelayanan	3,036	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,143	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,143	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,000	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan	1,357	Tidak 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	93,78571	8	11,72321	40,51028	1,15E-40	1,97663
Within Groups	70,32143	243	0,289389			
Total	164,1071	251				

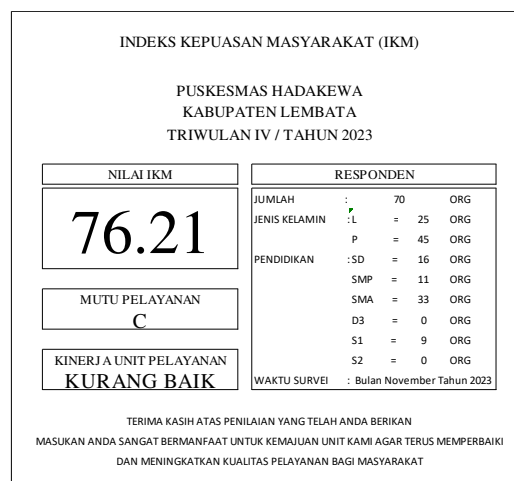
Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga,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

2.3.3. Unit Pelaksana Teknis

Berikut hasil analisis survei kepuasan masyarakat untuk 9 (sembilan) UPT (Puskesmas) di Kabupaten Lembata diurutkan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi hingga terendah, yakni: Puskesmas Hadakewa, Puskesmas Lama'au, Puskesmas Lewoleba, Puskesmas Waiknuit, Puskesmas Loang, Puskesmas Balauring, Puskesmas Wulandoni, Puskesmas Wairiang, dan Puskesmas Waipukang.

A. Puskesmas Hadakewa

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 76.21 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 28. Hasil IKM Puskesmas Hadakewa

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 Hadakewa

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,986	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,186	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,629	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,757	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,043	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,186	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,257	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,814	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,857	Baik

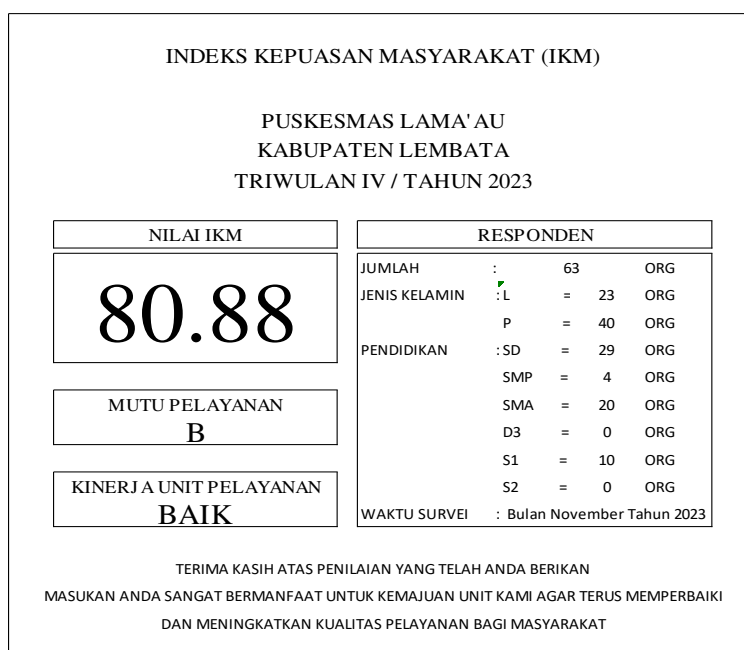
Tabel 53. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Hadakewa

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	59,26032	8	7,40754	19,9335	6,8E-27	1,953297
Within Groups	230,7714	621	0,371613			
Total	290,0317	629				

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 sudah sangat baik adalah **biaya pelayanan** serta **kesopanan dan keramahan petugas**. Tetapi, unsur lain terus diperbaiki menjadi sangat baik juga.

B. Puskesmas Lama'au

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 80.88 dengan predikat "Baik".



Gambar 29. Hasil IKM Puskesmas Lama'au

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

Tabel 54. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Lama'au

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,079	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,127	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,079	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,921	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,143	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,079	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,143	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,016	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,825	Sangat Baik

Tabel 55. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Lama'au

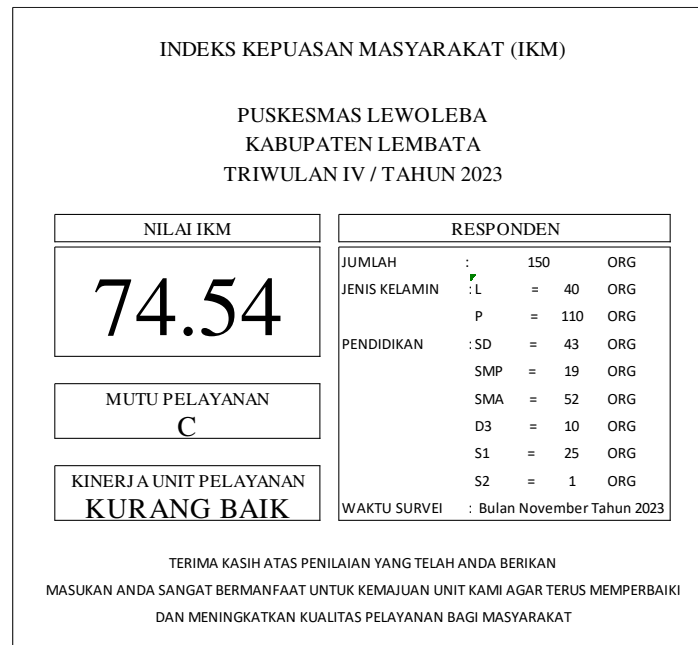
ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	60,36332	8	7,545414	52,05092	8,3E-63	1,954983
Within Groups	80,88889	558	0,144962			
Total	141,2522	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 sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang sudah sangat baik adalah **biaya pelayanan** serta **penanganan pengaduan**. Tetapi, unsur lain terus diperbaiki menjadi sangat baik juga.

C. Puskesmas Lewoleba

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 74.54 dengan predikat “Kurang Baik”.



Gambar 30. Hasil IKM Puskesmas Lewoleba

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 Lewoleba

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,107	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,127	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,767	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,687	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,120	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,113	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,047	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,727	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,413	Kurang Baik

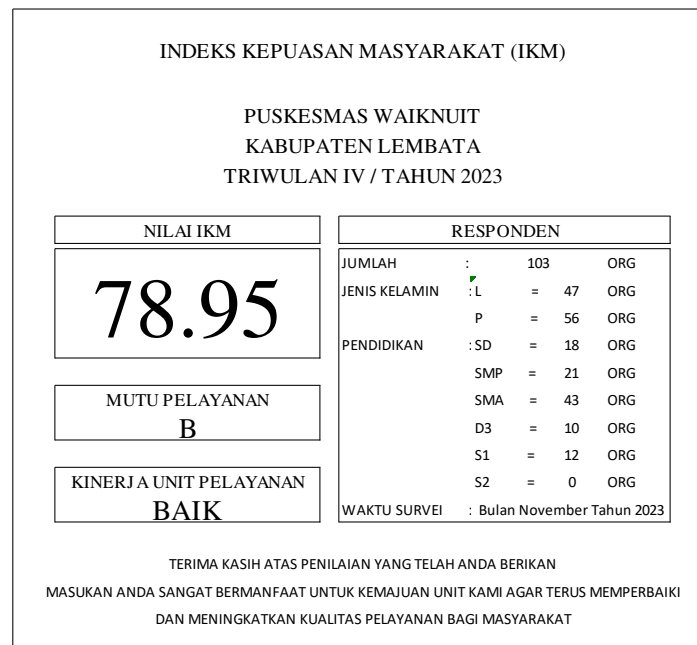
Tabel 57. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Lewoleba

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	150,0637	8	18,75796	63,56195	2,57E-88	1,945295
Within Groups	395,7467	1341	0,295113			
Total	545,8104	1349				

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 harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **penanganan pengaduan**.

D. Puskesmas Waiknuit

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 78.95 dengan predikat “Baik”.



Gambar 31. Hasil IKM Puskesmas Waiknuit

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

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	2,971	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,107	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,990	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,718	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,165	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,097	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,019	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,058	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,583	Sangat Baik

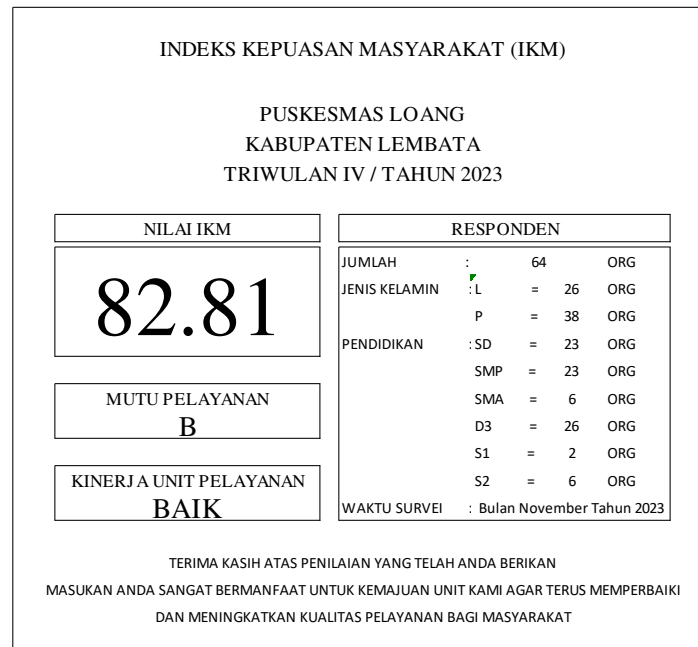
Tabel 59. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Waiknuit

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	60,13808	8	7,51726	36,61963	1,45E-50	1,948472
Within Groups	188,4466	918	0,20528			
Total	248,5847	926				

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 sudah sangat baik adalah **biaya pelayanan** serta **penanganan pengaduan**. Tetapi, unsur lain terus diperbaiki menjadi sangat baik juga.

E. Puskesmas Loang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 82.81 dengan predikat “Baik”.



Gambar 32. Hasil IKM Puskesmas Loang

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

Tabel 60. Nilai rata- rata per unsur layanan Puskesmas Loang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,095	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,365	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,921	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,778	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,349	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,460	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,492	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,302	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,349	Sangat Baik

Tabel 61. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Loang

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 sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat hampir semua unsur pelayanan sudah sangat baik, namun unsur yang perlu terus didorong menjadi sangat baik adalah **persyaratan pelayanan** dan **kecepatan pelayanan**.

F. Puskesmas Balauring

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 82.27 dengan predikat "Baik".



Gambar 33. Hasil IKM Puskesmas Balauring

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 Balauring

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,475	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,344	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,098	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,820	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,590	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,148	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,115	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,803	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,525	Sangat Baik

Tabel 63. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Balauring

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	47,40255	8	5,925319	24,82574	1,27E-32	1,955538
Within Groups	128,8852	540	0,238676			
Total	176,2878	548				

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 perlu dimaksimalkan agar menjadi sangat baik adalah **kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana.**

G. Puskesmas Wulandoni

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 79.16 dengan predikat "Baik".



Gambar 34. Hasil IKM Puskesmas Wulandoni

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

Tabel 64. Nilai rata-rata per unsur layanan Puskesmas Wulandoni

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,098	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,115	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,918	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,541	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,148	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,262	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,279	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,426	Sangat Baik

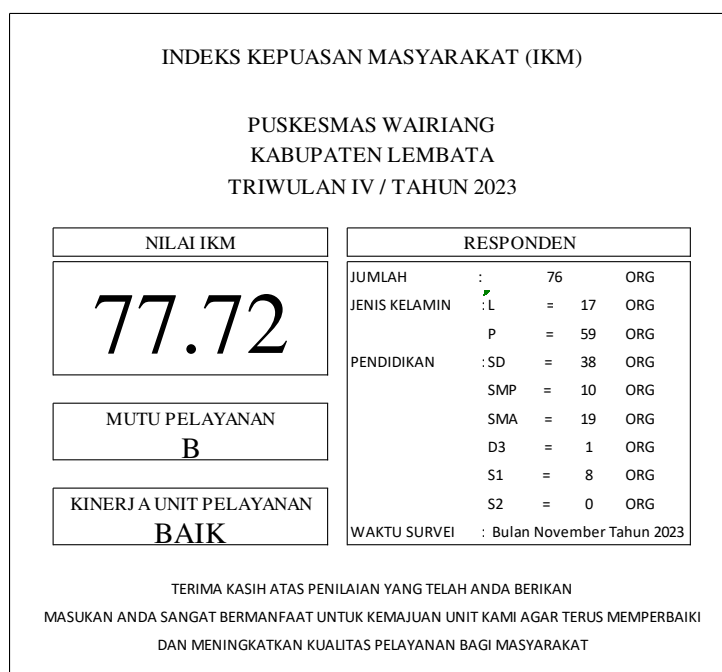
Tabel 65. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Wulandoni

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	19,35883	8	2,419854	7,509893	1,59E-09	1,955538
Within Groups	174	540	0,322222			
Total	193,3588	548				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa 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 maksimal unsur pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah unsur **kecepatan pelayanan**.

H. Puskesmas Wairiang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 77.72 dengan predikat “Baik”.



Gambar 35. Hasil IKM Puskesmas Wairiang

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 Wairiang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,105	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,211	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,158	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,750	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,289	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,171	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,197	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,908	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,474	Kurang Baik

Tabel 67. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Wairiang

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	68,63158	8	8,578947	21,7785	1,29E-29	1,952103
Within Groups	265,8947	675	0,393918			
Total	334,5263	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 baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **penanganan pengaduan**.

Tabel 69. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Waipukang

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	50,96825	8	6,371032	12,42297	2,77E-16	1,9571
Within Groups	253,8571	495	0,512843			
Total	304,8254	503				

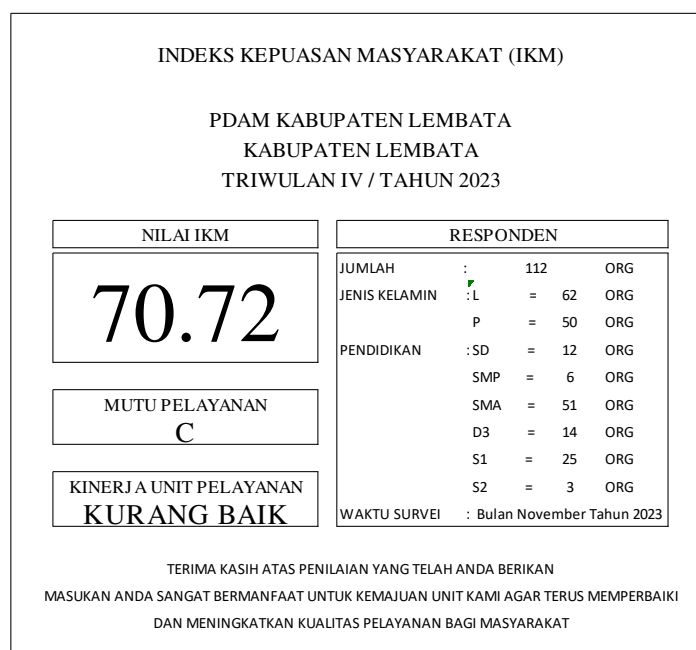
Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan bahkan semua unsur mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang sama, dalam hal ini kurang maksimal unsur pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **kecepatan pelayanan**.

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 70.72 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 70. Nilai rata- rata per unsur layanan PDAM Kabupaten Lembata

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,124	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,080	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2,690	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,142	Baik
U5	Produk pelayanan	2,832	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,938	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	2,991	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,681	Baik
U9	Penanganan pengaduan	2,239	Kurang Baik

Tabel 71. Analisis Varians dari Data Kuesioner PDAM Kabupaten Lembata

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	74,76591	8	9,345739	17,57302	1,57E-24	1,948472
Within Groups	488,2136	918	0,531823			
Total	562,9795	926				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa 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 maksimalkan unsur pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan adalah **semua unsur yang dinilai**, terkhususnya **unsur penanganan pengaduan**.

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 72. Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unit Layanan	Unsur yang diperbaiki	Keterangan
1	DINAS PEKERJAAN UMUM	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
2	DINAS KOPERASI	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
3	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA	Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
4	DINAS PERUMAHAN	Penanganan Pengaduan	Tidak Baik
5	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Prosedur pelayanan	Kurang Baik
		Kecepatan pelayanan	Kurang Baik
		Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
6	DINAS PERIKANAN	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
7	DINAS SOSIAL	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
8	KECAMATAN NUBATUKAN	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
9	KECAMATAN ATADEI	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
10	KECAMATAN ILE APE TIMUR	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
11	KECAMATAN WULANDONI	Penanganan pengaduan	Tidak Baik
12	KECAMATAN NAGAWUTUNG	Penanganan pengaduan	Kurang Baik
13	KECAMATAN LEBATUKAN	Penanganan pengaduan	Kurang Baik
14	KECAMATAN BUYASURI	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Kurang Baik
15	KECAMATAN ILE APE	Kualitas sarana dan prasarana	Kurang Baik
		Penanganan pengaduan	Tidak Baik
17	PUSKESMAS LEWOLEBA	Penanganan pengaduan	Kurang Baik
18	PUSKESMAS WAIRIANG	Penanganan pengaduan	Kurang Baik
19	PUSKESMAS WAIPUKANG	Kecepatan Pelayanan	Kurang Baik
20	PDAM KAB. LEMBATA	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 65 – 76.60. Nilai rata- rata IKM yang diperoleh dari 31 (tiga puluh satu) instansi berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu 75.35 dengan mutu pelayanan “C”.
- B. Unsur pelayanan yang dianggap paling tidak memuaskan adalah “**Penanganan Pengaduan**”. Hal ini perlu diperhatikan karena penanganan pengaduan merupakan unsur penting dalam pelayanan publik dan menjadi kebutuhan dasar dari masyarakat.
- C. 8 (delapan) 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 mengencarkan 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 Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023	
NILAI IKM	RESPONDEN
78,50	JUMLAH : 103 ORG JENIS KELAMIN : L = 59 ORG P = 44 ORG PENDIDIKAN : SD = 0 ORG SMP = 13 ORG SMA = 33 ORG D3 = 17 ORG S1 = 40 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023
MUTU PELAYANAN B	
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	
<p>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</p>	

Sekretaris Daerah Kabupaten Lembata,

ttt

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
82,82	JUMLAH : 127 ORG
MUTU PELAYANAN B	JENIS KELAMIN : L = 71 ORG P = 56 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	PENDIDIKAN : SD = 30 ORG SMP = 18 ORG SMA = 56 ORG D3 = 2 ORG S1 = 21 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

3. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
66,34	JUMLAH : 32 ORG JENIS KELAMIN : L = 20 ORG P = 12 ORG PENDIDIKAN : SD = 0 ORG SMP = 0 ORG SMA = 22 ORG D3 = 2 ORG S1 = 8 ORG S2 = 0 ORG WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

4. Dinas Pertanian

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PERTANIAN KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
80,04	JUMLAH : 28 ORG
MUTU PELAYANAN B	JENIS KELAMIN : L = 20 ORG P = 8 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	PENDIDIKAN : SD = 1 ORG SMP = 9 ORG SMA = 14 ORG D3 = 1 ORG S1 = 3 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

5. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																																				
71,30	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>14</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="4">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 8</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S1</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	14	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 12	ORG	P	= 2	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 3	ORG	SMP	= 1	ORG	SMA	= 8	ORG	D3	= 0	ORG		S1	= 2	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	14	ORG																																		
JENIS KELAMIN	:L	= 12	ORG																																		
	P	= 2	ORG																																		
PENDIDIKAN	:SD	= 3	ORG																																		
	SMP	= 1	ORG																																		
	SMA	= 8	ORG																																		
	D3	= 0	ORG																																		
	S1	= 2	ORG																																		
	S2	= 0	ORG																																		
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																			
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

6. Dinas Kesehatan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS KESEHATAN KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
79,06	JUMLAH : 41 ORG
MUTU PELAYANAN B	JENIS KELAMIN : L = 4 ORG P = 37 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	PENDIDIKAN : SD = 0 ORG SMP = 0 ORG SMA = 0 ORG D3 = 31 ORG S1 = 9 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

7. Dinas Perikanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PERIKANAN KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
72,58	JUMLAH : 28 ORG
MUTU PELAYANAN C	JENIS KELAMIN : L = 16 ORG P = 12 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	PENDIDIKAN : SD = 7 ORG SMP = 5 ORG SMA = 14 ORG D3 = 0 ORG S1 = 1 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

8. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																		
76,31	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>28</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 16</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 10</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 9</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	28	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 16	ORG	P	= 12	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 10	ORG	SMP	= 6	ORG	SMA	= 9	ORG	D3	= 1	ORG	S1	= 2	ORG	S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	28	ORG																																
JENIS KELAMIN	:L	= 16	ORG																																
	P	= 12	ORG																																
PENDIDIKAN	:SD	= 10	ORG																																
	SMP	= 6	ORG																																
	SMA	= 9	ORG																																
	D3	= 1	ORG																																
	S1	= 2	ORG																																
S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																	
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

9. Dinas Lingkungan Hidup

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
62,15	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>10</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 5</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	10	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 4	ORG	P	= 6	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG	SMP	= 0	ORG	SMA	= 4	ORG	D3	= 1	ORG	S1	= 5	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	10	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 4	ORG																																	
	P	= 6	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG																																	
	SMP	= 0	ORG																																	
	SMA	= 4	ORG																																	
	D3	= 1	ORG																																	
	S1	= 5	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
MUTU PELAYANAN D																																				
KINERJA UNIT PELAYANAN TIDAK 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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

10. Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan KB

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
69,60	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>51</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 22</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 29</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 5</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 14</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 29</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	51	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 22	ORG			P = 29	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 5	ORG			SMP = 14	ORG			SMA = 29	ORG			D3 = 1	ORG			S1 = 3	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	51	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 22	ORG																																						
		P = 29	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 5	ORG																																						
		SMP = 14	ORG																																						
		SMA = 29	ORG																																						
		D3 = 1	ORG																																						
		S1 = 3	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

11. RSUD Lewoleba

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**RSUD LEWOLEBA
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
77,59	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>149</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 59</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 90</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 47</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 22</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 55</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 19</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	149	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 59	ORG	P	= 90	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 47	ORG	SMP	= 22	ORG	SMA	= 55	ORG	D3	= 6	ORG	S1	= 19	ORG		S2	= 1	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	149	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 59	ORG																																	
	P	= 90	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 47	ORG																																	
	SMP	= 22	ORG																																	
	SMA	= 55	ORG																																	
	D3	= 6	ORG																																	
	S1	= 19	ORG																																	
	S2	= 1	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

12. Dinas Pekerjaan Umum

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
70,13	JUMLAH : 10 ORG
MUTU PELAYANAN C	JENIS KELAMIN : L = 10 ORG P = 0 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	PENDIDIKAN : SD = 1 ORG SMP = 1 ORG SMA = 2 ORG D3 = 1 ORG S1 = 5 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

13. Kecamatan Nubatukan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN NUBATUKAN
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
67,26	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>24</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 7</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 8</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	24	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 12	ORG			P = 12	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 1	ORG			SMP = 6	ORG			SMA = 7	ORG			D3 = 2	ORG			S1 = 8	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	24	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 12	ORG																																						
		P = 12	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 1	ORG																																						
		SMP = 6	ORG																																						
		SMA = 7	ORG																																						
		D3 = 2	ORG																																						
		S1 = 8	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

14. Kecamatan Atadei

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN ATADEI
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
71,70	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>28</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 27</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 21</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	28	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 27	ORG	P	= 1	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG	SMP	= 3	ORG	SMA	= 21	ORG	D3	= 0	ORG	S1	= 4	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	28	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 27	ORG																																	
	P	= 1	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG																																	
	SMP	= 3	ORG																																	
	SMA	= 21	ORG																																	
	D3	= 0	ORG																																	
	S1	= 4	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

15. Kecamatan Omesuri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN OMESURI
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
79,98	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>36</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 17</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 19</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 5</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 11</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 10</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	36	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 17	ORG			P = 19	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 5	ORG			SMP = 11	ORG			SMA = 4	ORG			D3 = 10	ORG			S1 = 0	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	36	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 17	ORG																																						
		P = 19	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 5	ORG																																						
		SMP = 11	ORG																																						
		SMA = 4	ORG																																						
		D3 = 10	ORG																																						
		S1 = 0	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

16. Kecamatan Ile Ape Timur

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN ILE APE TIMUR
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
79,86	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>25</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 13</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 14</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 7</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	25	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 13	ORG			P = 12	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 14	ORG			SMP = 3	ORG			SMA = 7	ORG			D3 = 0	ORG			S1 = 1	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	25	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 13	ORG																																						
		P = 12	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 14	ORG																																						
		SMP = 3	ORG																																						
		SMA = 7	ORG																																						
		D3 = 0	ORG																																						
		S1 = 1	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

17. Kecamatan Wulandoni

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN WULANDONI
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
70,42	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>28</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 21</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 7</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 24</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	28	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 21	ORG	P	= 7	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG	SMP	= 1	ORG	SMA	= 24	ORG	D3	= 1	ORG	S1	= 2	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	28	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 21	ORG																																	
	P	= 7	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG																																	
	SMP	= 1	ORG																																	
	SMA	= 24	ORG																																	
	D3	= 1	ORG																																	
	S1	= 2	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

18. Kecamatan Nagawutung

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN NAGAWUTUNG
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
74,14	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>25</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 25</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 20</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	25	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 25	ORG			P = 0	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 0	ORG			SMP = 0	ORG			SMA = 20	ORG			D3 = 1	ORG			S1 = 4	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	25	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 25	ORG																																						
		P = 0	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 0	ORG																																						
		SMP = 0	ORG																																						
		SMA = 20	ORG																																						
		D3 = 1	ORG																																						
		S1 = 4	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

19. Kecamatan Lebatukan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN LEBATUKAN
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
75,74	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>24</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 14</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 10</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 16</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	24	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 14	ORG	P	= 10	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG	SMP	= 3	ORG	SMA	= 16	ORG	D3	= 1	ORG	S1	= 4	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	24	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 14	ORG																																	
	P	= 10	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 0	ORG																																	
	SMP	= 3	ORG																																	
	SMA	= 16	ORG																																	
	D3	= 1	ORG																																	
	S1	= 4	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

20. Kecamatan Buyasuri

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN BUYASURI
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
82,50	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>36</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 18</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 18</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 11</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	36	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 18	ORG			P = 18	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 11	ORG			SMP = 6	ORG			SMA = 12	ORG			D3 = 1	ORG			S1 = 6	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	36	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 18	ORG																																						
		P = 18	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 11	ORG																																						
		SMP = 6	ORG																																						
		SMA = 12	ORG																																						
		D3 = 1	ORG																																						
		S1 = 6	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

21. Kecamatan Ile Ape

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**KECAMATAN ILE APE
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
68,65	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>19</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 7</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 14</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 1</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	19	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 12	ORG	P	= 7	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 1	ORG	SMP	= 1	ORG	SMA	= 14	ORG	D3	= 1	ORG	S1	= 2	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	19	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 12	ORG																																	
	P	= 7	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 1	ORG																																	
	SMP	= 1	ORG																																	
	SMA	= 14	ORG																																	
	D3	= 1	ORG																																	
	S1	= 2	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

22. Puskesmas Hadakewa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS HADAKEWA KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
76,21	JUMLAH : 70 ORG
MUTU PELAYANAN C	JENIS KELAMIN : L = 25 ORG P = 45 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	PENDIDIKAN : SD = 16 ORG SMP = 11 ORG SMA = 33 ORG D3 = 0 ORG S1 = 9 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

23. Puskesmas Lama'au

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**PUSKESMAS LAMA'AU
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN			
80,88	JUMLAH	:	63	ORG
	JENIS KELAMIN	:L	= 23	ORG
		P	= 40	ORG
	PENDIDIKAN	:SD	= 29	ORG
		SMP	= 4	ORG
		SMA	= 20	ORG
		D3	= 0	ORG
		S1	= 10	ORG
		S2	= 0	ORG
	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

24. Puskesmas Lewoleba

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS LEWOLEBA KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
74,54	JUMLAH : 150 ORG
MUTU PELAYANAN C	JENIS KELAMIN : L = 40 ORG P = 110 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN KURANG BAIK	PENDIDIKAN : SD = 43 ORG SMP = 19 ORG SMA = 52 ORG D3 = 10 ORG S1 = 25 ORG S2 = 1 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

25. Puskesmas Waiknuit

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS WAIKNUIT KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
78,95	JUMLAH : 103 ORG
MUTU PELAYANAN B	JENIS KELAMIN : L = 47 ORG P = 56 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	PENDIDIKAN : SD = 18 ORG SMP = 21 ORG SMA = 43 ORG D3 = 10 ORG S1 = 12 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

26. Puskesmas Loang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**PUSKESMAS LOANG
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
82,81	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>64</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 26</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 38</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 23</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 23</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 26</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	64	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 26	ORG	P	= 38	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 23	ORG	SMP	= 23	ORG	SMA	= 6	ORG	D3	= 26	ORG	S1	= 2	ORG		S2	= 6	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	64	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 26	ORG																																	
	P	= 38	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 23	ORG																																	
	SMP	= 23	ORG																																	
	SMA	= 6	ORG																																	
	D3	= 26	ORG																																	
	S1	= 2	ORG																																	
	S2	= 6	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

27. Puskesmas Balauring

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS BALAURING KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																																								
82,27	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>60</td><td>ORG</td></tr><tr><td>JENIS KELAMIN</td><td>:</td><td>L = 21</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>P = 39</td><td>ORG</td></tr><tr><td>PENDIDIKAN</td><td>:</td><td>SD = 24</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMP = 11</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>SMA = 15</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>D3 = 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S1 = 8</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td></td><td>S2 = 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	60	ORG	JENIS KELAMIN	:	L = 21	ORG			P = 39	ORG	PENDIDIKAN	:	SD = 24	ORG			SMP = 11	ORG			SMA = 15	ORG			D3 = 2	ORG			S1 = 8	ORG			S2 = 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	60	ORG																																						
JENIS KELAMIN	:	L = 21	ORG																																						
		P = 39	ORG																																						
PENDIDIKAN	:	SD = 24	ORG																																						
		SMP = 11	ORG																																						
		SMA = 15	ORG																																						
		D3 = 2	ORG																																						
		S1 = 8	ORG																																						
		S2 = 0	ORG																																						
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																							
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

28. Puskesmas Wulandoni

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**PUSKESMAS WULANDONI
KABUPATEN LEMBATA
TRIWULAN IV / TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
79,16	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>61</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 18</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 43</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 4</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 2</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 21</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 26</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 8</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	61	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 18	ORG	P	= 43	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 4	ORG	SMP	= 2	ORG	SMA	= 21	ORG	D3	= 26	ORG	S1	= 8	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	61	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 18	ORG																																	
	P	= 43	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 4	ORG																																	
	SMP	= 2	ORG																																	
	SMA	= 21	ORG																																	
	D3	= 26	ORG																																	
	S1	= 8	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

29. Puskesmas Wairiang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS WAIRIANG KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
77,72	JUMLAH : 76 ORG
MUTU PELAYANAN B	JENIS KELAMIN : L = 17 ORG P = 59 ORG
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK	PENDIDIKAN : SD = 38 ORG SMP = 10 ORG SMA = 19 ORG D3 = 1 ORG S1 = 8 ORG S2 = 0 ORG
	WAKTU SURVEI : Bulan November Tahun 2023

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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

30. Puskesmas Waipukang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PUSKESMAS WAIPUKANG KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
<h1>76,21</h1>	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>56</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 19</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 37</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 16</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 13</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 7</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 0</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	56	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 19	ORG	P	= 37	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 16	ORG	SMP	= 13	ORG	SMA	= 12	ORG	D3	= 6	ORG	S1	= 7	ORG		S2	= 0	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	56	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 19	ORG																																	
	P	= 37	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 16	ORG																																	
	SMP	= 13	ORG																																	
	SMA	= 12	ORG																																	
	D3	= 6	ORG																																	
	S1	= 7	ORG																																	
	S2	= 0	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.

31. PDAM Kabupaten Lembata

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PDAM KABUPATEN LEMBATA KABUPATEN LEMBATA TRIWULAN IV / TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																																			
70,72	<table><tr><td>JUMLAH</td><td>:</td><td>112</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="2">JENIS KELAMIN</td><td>:L</td><td>= 62</td><td>ORG</td></tr><tr><td>P</td><td>= 50</td><td>ORG</td></tr><tr><td rowspan="5">PENDIDIKAN</td><td>:SD</td><td>= 12</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMP</td><td>= 6</td><td>ORG</td></tr><tr><td>SMA</td><td>= 51</td><td>ORG</td></tr><tr><td>D3</td><td>= 14</td><td>ORG</td></tr><tr><td>S1</td><td>= 25</td><td>ORG</td></tr><tr><td></td><td>S2</td><td>= 3</td><td>ORG</td></tr><tr><td>WAKTU SURVEI</td><td>:</td><td colspan="2">Bulan November Tahun 2023</td></tr></table>	JUMLAH	:	112	ORG	JENIS KELAMIN	:L	= 62	ORG	P	= 50	ORG	PENDIDIKAN	:SD	= 12	ORG	SMP	= 6	ORG	SMA	= 51	ORG	D3	= 14	ORG	S1	= 25	ORG		S2	= 3	ORG	WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023	
JUMLAH	:	112	ORG																																	
JENIS KELAMIN	:L	= 62	ORG																																	
	P	= 50	ORG																																	
PENDIDIKAN	:SD	= 12	ORG																																	
	SMP	= 6	ORG																																	
	SMA	= 51	ORG																																	
	D3	= 14	ORG																																	
	S1	= 25	ORG																																	
	S2	= 3	ORG																																	
WAKTU SURVEI	:	Bulan November Tahun 2023																																		
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,

ttd

Paskalis Ola Tapo Bali, A.P., M.T.