

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP UNIT LAYANAN BADAN NASIONAL PENCARIAN
DAN PERTOLONGAN TAHUN 2020**

A. UNIT LAYANAN OPERASI PENCARIAN DAN PERTOLONGAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Operasi Pencarian dan Pertolongan adalah sebagai berikut :

1. Triwulan 1 sebesar 3,4979 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
2. Triwulan 2 sebesar 3,5009 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
3. Triwulan 3 sebesar 3,4891 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
4. Triwulan 4 sebesar 3,5106 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).

Skor masing-masing unsur dalam indeks kepuasan masyarakat pada unit layanan Pencarian dan Pertolongan sebagai berikut :

No	Unsur Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-Rata			
		Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
1	Persyaratan	3.38	3.37	3.39	3.37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.35	3.38	3.34	3.43
3	Waktu Penyelesaian	3.34	3.35	3.30	3.35
4	Biaya/Tarif	3.93	3.93	3.81	3.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37	3.38	3.31	3.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.47	3.49	3.50	3.46
7	Perilaku Pelaksana	3.52	3.49	3.49	3.48

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.31	3.29	3.38	3.35
9	Sarana dan Prasarana	3.83	3.83	3.88	3.87

B. UNIT LAYANAN PEMBINAAN POTENSI PENCARIAN DAN PERTOLONGAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Pembinaan Potensi Pencarian dan Pertolongan adalah sebagai berikut :

1. Triwulan 1 sebesar 3,22 berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 2,51 - 3,25).
2. Triwulan 2 *tidak Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat karena awal masa pandemi Covid-19 di Indonesia sehingga pelayanan publik unit layanan pembinaan potensi untuk triwulan 2 tidak dilaksanakan.*
3. Triwulan 3 sebesar 3,3330 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
4. Triwulan 4 sebesar 3,3441 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).

Skor masing-masing unsur dalam indeks kepuasan masyarakat pada unit layanan Pembinaan Potensi Pencarian dan Pertolongan sebagai berikut :

No	Unsur Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-Rata			
		Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
1	Persyaratan	3.22	-	3.20	3.23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.17	-	3.05	3.07
3	Waktu Penyelesaian	2.99	-	3.20	3.17
4	Biaya/Tarif	3.85	-	3.68	3.67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27	-	3.18	3.17
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	-	3.38	3.40
7	Perilaku Pelaksana	3.49	-	3.35	3.37
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	-	3.68	3.77
9	Sarana dan Prasarana	3.13	-	3.30	3.27

C. UNIT LAYANAN REGISTRASI ALAT PEMANCAR SINYAL MARA BAHAYA

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Registrasi Alat Pemancar Sinyal Marabahaya adalah sebagai berikut :

1. Triwulan 1 sebesar 3,636 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
2. Triwulan 2 sebesar 3,6019 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
3. Triwulan 3 sebesar 3,6385 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).
4. Triwulan 4 sebesar 3,4600 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,26 - 4,00).

Skor masing-masing unsur dalam indeks kepuasan masyarakat pada unit layanan Registrasi Alat Pemancar Sinyal Marabahaya sebagai berikut :

No	Unsur Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-Rata			
		Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
1	Persyaratan	3.50	3.47	3.40	3.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.41	3.31	3.35	3.19
3	Waktu Penyelesaian	3.50	3.47	3.65	3.48
4	Biaya/Tarif	4.00	4.00	4.00	4.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36	3.57	3.30	3.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.59	3.74	3.55	3.52
7	Perilaku Pelaksana	3.77	3.37	3.75	3.71
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.59	3.47	3.75	3.04
9	Sarana dan Prasarana	4.00	4.00	4.40	3.71

D. Nilai Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Basarnas

D.1 Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Operasi Pencarian dan Pertolongan Tahun 2020 yaitu:

$$\begin{aligned} &= (3,4979 + 3,5009 + 3,4891 + 3,5106) \div 4 \\ &= \mathbf{3.4996} \end{aligned}$$

D.2 Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Pembinaan Potensi Pencarian dan Pertolongan Tahun 2020 yaitu:

$$\begin{aligned} &= (3,22 + 3,3330 + 3,3441) \div 3 \\ &= \mathbf{3.2990} \end{aligned}$$

D.3 Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Registrasi Alat Pemancar Sinyal Marabahaya Tahun 2020 yaitu:

$$\begin{aligned} &= (3,636 + 3,6019 + 3,6385 + 3,4600) \div 4 \\ &= \mathbf{3.5841} \end{aligned}$$

D.4 Total Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu:

$$\begin{aligned} &= (3.4996 + 3.2990 + 3.5841) \div 3 \\ &= \mathbf{3.4609} \end{aligned}$$