

# SURVEI LAYANAN TENDIK TAHUN 2023



Institut Agama Islam Negeri  
Parepare

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan diberdayakan untuk mengetahui kepuasan layanan di IAIN Parepare. Hasil dari survei kepuasan diperoleh dari responden sebagai pengguna layanan tenaga kependidikan dalam mendapatkan parameter, harapan dan realita dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan IAIN Parepare.

Perolehan survei merupakan umpan balik pengembangan layanan tenaga kependidikan dalam mengetahui kualitas di setiap bagian dan atau subbagian layanan di lingkungan IAIN Parepare.

Meskipun responden dalam survei kepuasan layanan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di lingkungan IAIN Parepare tergolong sedikit namun dapat menjadi sampel layanan sebagai bahan evaluasi dalam mempertahankan dan atau meningkatkan layanan.

Terima kasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga Laporan Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 di lingkungan IAIN Parepare telah selesai. Semoga laporan bermanfaat untuk mewujudkan langkah dalam menuju institusi unggul.

Parepare, 11 Juli 2024  
Kepala BIRO AUAK IAIN Parepare



**Dr. H. Muhdin, S.Ag., M.Pd.I.**  
NIP 196912311997031000

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat.....	2
<b>BAB II METODE SURVEI</b> .....	<b>3</b>
A. Persiapan Survei.....	3
1. Bahan Kuesioner .....	3
2. Bentuk Jawaban .....	6
B. Teknik Pengumpulan Data .....	6
1. Jumlah Responden .....	6
2. Waktu Pengumpulan Data .....	6
C. Teknik Pengolahan Data .....	6
1. Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	7
2. Pengolahan Data Survei .....	8
3. Penyusunan Indeks .....	8
<b>BAB III HASIL PENILAIAN</b> .....	<b>10</b>
A. Bagian Kepegawaian .....	10
1. Tabulasi .....	10
2. Grafik.....	12
3. Analisis Hasil Data .....	13
B. Bagian Umum .....	13

1. Tabulasi .....	13
2. Grafik.....	16
3. Analisis Hasil Data .....	16
C. Bagian Kehumasan.....	17
1. Tabulasi .....	17
2. Grafik.....	19
3. Analisis Hasil Data .....	20
D. Subbagian Perencanaan.....	20
1. Tabulasi .....	20
2. Grafik.....	23
3. Analisis Hasil Data .....	23
E. Subbagian Keuangan.....	24
1. Tabulasi .....	24
2. Grafik.....	26
3. Analisis Hasil Data .....	26
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>28</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>28</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>28</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Pertanyaan (Kuesioner) .....	3
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan .....	7
Tabel 2.3	Jumlah Unsur Daftar Pertanyaan .....	8
Tabel 3.1	Tabulasi Bagian Kepegawaian.....	10
Tabel 3.2	Tabulasi Bagian Umum.....	13
Tabel 3.3	Tabulasi Bagian Kehumasan .....	17
Tabel 3.4	Tabulasi Subbagian Perencanaan .....	20
Tabel 3.5	Tabulasi Subbagian Keuangan .....	24
Tabel 4.1	Hasil Analisis Data .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Grafik Bagian Kepegawaian .....	12
Gambar 3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Kepegawaian .....	13
Gambar 3.3	Grafik Bagian Umum .....	16
Gambar 3.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Umum .....	16
Gambar 3.5	Grafik Bagian Kehumasan .....	19
Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Kehumasan .....	20
Gambar 3.7	Grafik Subbagian Perencanaan .....	23
Gambar 3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Subbagian Perencanaan .....	23
Gambar 3.9	Grafik Subbagian Keuangan.....	26
Gambar 3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Subbagian Perencanaan.....	26

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Kepuasan layanan tenaga kependidikan menggunakan survei merupakan bentuk kualitas sumber daya manusia khususnya tenaga kependidikan di lingkungan IAIN Parepare. Kegiatan survei yang dilaksanakan merupakan komitmen untuk terus meningkatkan layanan tenaga kependidikan dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan. IAIN Parepare memahami bahwa keberhasilan tidak hanya dilihat dari pendidik saja namun juga kualitas tenaga kependidikan dalam menjalankan layanan. Melalui survei kepuasan ini, IAIN Parepare dapat memperoleh sebuah pandangan harapan dan realita terhadap kualitas layanan tenaga kependidikan. Hasil survei akan menjadi landasan kebijakan pengambilan keputusan untuk memberikan dampak positif kepada kualitas layanan tenaga kependidikan.

Pemahaman tentang kepuasan layanan tenaga kependidikan merupakan fokus utama, mengingat bahwa tenaga kependidikan merupakan peran terdepan dalam mendukung kualitas layanan institusi. Tenaga kependidikan yang unggul berperan dalam mempertahankan dan atau meningkatkan tingkat kepuasan layanan untuk menciptakan lingkungan yang berdampak terhadap kualitas unggul di lingkungan IAIN Parepare.

Laporan Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 menjadi sebuah harapan kepada IAIN Parepare dalam mengidentifikasi layanan serta kebijakan penempatan sumber daya manusia tenaga kependidikan. Hasil survei diharapkan menjadi tolok ukur pengembangan tenaga kependidikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan secara profesional. Laporan survei diharapkan juga memberi kontribusi dalam mengimplementasikan perbaikan layanan yang berkelanjutan di lingkungan IAIN Parepare.

## **B. Tujuan**

Laporan Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan terhadap layanan tenaga kependidikan pada setiap bagian dan atau subbagian di lingkungan IAIN Parepare.

## **C. Manfaat**

Manfaat survei kepuasan layanan tenaga kependidikan di lingkungan IAIN Parepare adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas tenaga kependidikan dalam menjalankan fungsi layanan.
2. Pemantauan (*monitoring*) kualitas layanan tenaga kependidikan.
3. Bahan evaluasi untuk mempertahankan dan atau meningkatkan kualitas layanan tenaga kependidikan.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Persiapan Survei

Langkah-langkah penyusunan diawali dengan persiapan survei, terdiri dari: bahan kuesioner dan bentuk jawaban.

#### 1. Bahan Kuesioner

Dalam menyusun Survei digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari bagian dan atau subbagian layanan. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah.

**Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan (Kuesioner)**

No.	Pertanyaan	Kenyataan yang anda rasakan
1	Petugas memiliki keterampilan menggunakan sumber daya alat (SDA) yang tersedia, misalnya: komputer	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
2	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai pelayanan yang diberikan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
3	Petugas bersedia memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
4	Petugas dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data yang anda berikan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
5	Petugas mudah dihubungi/ditemui pada saat jam pelayanan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju



No.	Pertanyaan	Kenyataan yang anda rasakan
		<input type="radio"/> Sangat Setuju
6	Petugas memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan yang diberikan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
7	Petugas bersedia mendengarkan keluhan anda dengan saksama	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
8	Petugas bersedia mendengarkan saran anda dengan saksama	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
9	Petugas bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
10	Petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
11	Petugas bersedia membantu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
12	Petugas melayani dengan ramah	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
13	Petugas dapat menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	Kenyataan yang anda rasakan
	dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami	<input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
14	Petugas melayani dengan tepat sesuai dengan kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
15	Petugas segera menindaklanjuti keluhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
16	Petugas dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan yang anda butuhkan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
17	Petugas jujur dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
18	Petugas dapat memahi apa yang menjadi kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
19	Petugas tanggap akan kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju
20	Petugas peduli akan kebutuhan anda	<input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju

## 2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan di desain berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan adalah kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas layanan di mulai dari sangat tidak setuju/tidak puas sampai dengan sangat setuju/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
- Tidak setuju, diberi nilai persepsi 2;
- Setuju, diberi nilai 3;
- Sangat setuju, diberi nilai persepsi 4.

## B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Langkah-langkah pengumpulan data terdiri dari: jumlah responden dan waktu pengumpulan data.

### 1. Jumlah Responden

Populasi dalam survei terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa dan masyarakat. Populasi tersebut merupakan responden di lingkungan IAIN Parepare. Sampel dalam populasi beragam terhadap bagian dan atau subbagian layanan, bergantung pada jumlah populasi yang menyelesaikan kuesioner berdasarkan rentang waktu dimulai pengumpulan hingga akhir batas waktu.

### 2. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui kuesioner elektronik dengan memberdayakan layanan Formulir Google (*Google Forms*). Rentang waktu kuesioner selama sebelas hari dimulai pada tanggal 21 Juni hingga 1 Juli 2024.

## C. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Langkah-

langkah pengolahan data terdiri dari: pengukuran skala *likert*; pengolahan data survei; dan penyusunan indeks.

1. Pengukuran Skala *Likert*

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. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Jumlah unsur berdasarkan pada unsur pertanyaan kuesioner. Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, hasil SKM kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \times 25$$

Maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai kinerja, dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah.

**Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Pelayanan (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 2. Pengolahan Data Survei

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian mencari nilai rata-rata. Nilai per unsur dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur, maka jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Nilai indeks pelayanan untuk mendapatkan nilai survei dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang per unsur kemudian di konversi berdasarkan nilai persepsi sesuai dengan Tabel 2.2 di atas.

## 3. Penyusunan Indeks

Nilai indeks komposit untuk setiap bagian layanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur dikalikan dengan penimbang berdasarkan jumlah unsur. Jumlah unsur daftar pertanyaan terdiri dari 20 unsur, dapat dilihat pada Tabel 2.3 di bawah.

**Tabel 2.3 Jumlah Unsur Daftar Pertanyaan**

No.	Unsur
U1	Keterampilan penggunaan alat (misal komputer)
U2	Pengetahuan layanan
U3	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan
U4	Menjaga kerahasiaan data
U5	Mudah dihubungi/ditemui pada jam layanan
U6	Memberikan informasi yang akurat
U7	Mendengarkan keluhan
U8	Mendengarkan saran
U9	Bertanggung jawab terhadap layanan
U10	Pelayanan cepat
U11	Membantu pelayanan sesuai kebutuhan
U12	Pelayanan ramah
U13	Pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami
U14	Melayani tepat sesuai kebutuhan
U15	Tindak lanjut keluhan

No.	Unsur
<b>U16</b>	Dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan
<b>U17</b>	Jujur dalam memberikan pelayanan
<b>U18</b>	Memahami kebutuhan
<b>U19</b>	Pelayanan yang tanggap
<b>U20</b>	Pelayanan yang peduli

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Unsur yang dikaji sebanyak 20, maka bobot nilai rata-rata tertimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{20} = 0.05$$

## BAB III HASIL PENILAIAN

### A. Bagian Kepegawaian

Hasil penilaian bagian kepegawaian terdiri dari: tabulasi; grafik; dan analisis hasil data.

#### 1. Tabulasi

**Tabel 3.1 Tabulasi Bagian Kepegawaian**

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
12	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
26	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
31	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
43	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
51	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
53	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
92	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
93	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3
104	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

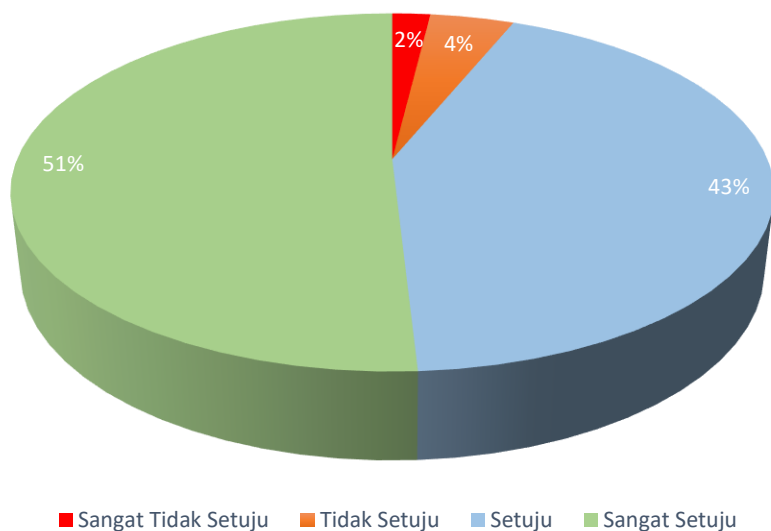


R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
134	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	1	2	3	3	2	2	3	4	3	2
135	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2
Σ	485	475	466	468	461	461	462	452	458	454	457	463	475	459	454	463	468	459	456	459
NRR	3.59	3.52	3.45	3.47	3.41	3.41	3.42	3.35	3.39	3.36	3.39	3.43	3.52	3.40	3.36	3.43	3.47	3.40	3.38	3.40
NRR ter.	0.18	0.18	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.18	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17
NI	3.43																			
NIK	85.69444444																			

**Keterangan**

- R : Responden
- U : Unsur
- Σ : Jumlah Nilai / Unsur
- NRR : Nilai rata-rata / Unsur
- NRR Ter. : Nilai rata-rata tertimbang / Unsur
- NI : Nilai Interval
- NIK : Nilai Interval Konversi

2. Grafik



**Gambar 3.1 Grafik Bagian Kepegawaian**

### 3. Analisis Hasil Data

Analisis hasil data berdasarkan tabulasi maka nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan bagian kepegawaian dapat dilihat pada Gambar 3.2 di bawah.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAGIAN KEPEGAWAIAN TAHUN 2023			
Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
<b>85</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	
Nilai Interval: 3.43 Responden: 135 Periode Survei: 21 Juni hingga 1 Juli 2024 <a href="https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Kepegawaian_Realita">https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Kepegawaian_Realita</a>			

**Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Kepegawaian**

Perolehan nilai tabulasi dalam survei kepuasan layanan bagian kepegawaian bernilai interval 3.43, dengan hasil konversi sebesar 85, maka mutu pelayanan adalah B serta kinerja unit pelayanan adalah baik.

### B. Bagian Umum

Hasil penilaian bagian umum terdiri dari: tabulasi; grafik; dan analisis hasil data.

#### 1. Tabulasi

**Tabel 3. 2 Tabulasi Bagian Umum**

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
9	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
11	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2

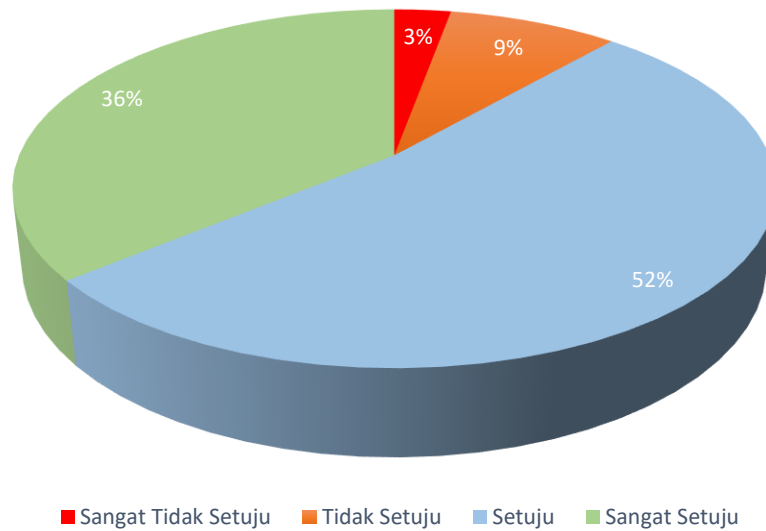
R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
34	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
114	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
116	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ	400	385	395	406	387	389	393	394	391	385	392	405	396	385	387	394	397	390	387	391
NRR	3.28	3.16	3.24	3.33	3.17	3.19	3.22	3.23	3.20	3.16	3.21	3.32	3.25	3.16	3.17	3.23	3.25	3.20	3.17	3.20
NRR ter.	0.16	0.16	0.16	0.17	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.17	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16
NI	3.22																			
NIK	80.42008197																			

**Keterangan**

- R** : Responden
- U** : Unsur
- Σ** : Jumlah Nilai / Unsur
- NRR** : Nilai rata-rata / Unsur
- NRR Ter.** : Nilai rata-rata tertimbang / Unsur
- NI** : Nilai Interval
- NIK** : Nilai Interval Konversi

## 2. Grafik



**Gambar 3.3 Grafik Bagian Umum**

## 3. Analisis Hasil Data

Analisis hasil data berdasarkan tabulasi maka nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan bagian umum dapat dilihat pada Gambar 3.4 di bawah.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAGIAN UMUM TAHUN 2023			
Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
<b>80</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	
Nilai Interval: 3.22			
Responden: 122			
Periode Survei: 21 Juni hingga 1 Juli 2024			
<a href="https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Umum_Realita">https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Umum_Realita</a>			

**Gambar 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Umum**

Perolehan nilai tabulasi dalam survei kepuasan layanan bagian umum bernilai interval 3.22, dengan hasil konversi sebesar 80, maka mutu pelayanan adalah B serta kinerja unit pelayanan adalah baik.

### C. Bagian Kehumasan

Hasil penilaian bagian kehumasan terdiri dari: tabulasi; grafik; dan analisis hasil data.

#### 1. Tabulasi

**Tabel 3.3 Tabulasi Bagian Kehumasan**

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	4	3	1	2	3	2	2	1
17	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
18	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
51	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

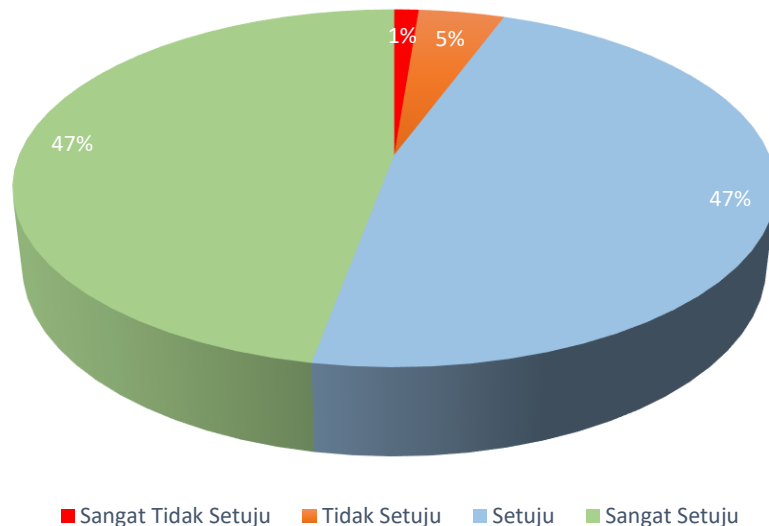
R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
57	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
58	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2
62	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
76	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2
77	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
113	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
115	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
136	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3
$\Sigma$	483	466	466	472	452	462	449	449	454	445	453	468	469	455	449	453	467	443	439	445
NRR	3.55	3.43	3.43	3.47	3.32	3.40	3.30	3.30	3.34	3.27	3.33	3.44	3.45	3.35	3.30	3.33	3.43	3.26	3.23	3.27
NRR ter.	0.18	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.16	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.16	0.16	0.16
NI	<b>3.36</b>																			
NIK	<b>83.99816176</b>																			

**Keterangan**

- R : Responden
- U : Unsur
- $\Sigma$  : Jumlah Nilai / Unsur
- NRR : Nilai rata-rata / Unsur
- NRR Ter. : Nilai rata-rata tertimbang / Unsur
- NI : Nilai Interval
- NIK : Nilai Interval Konversi

**2. Grafik**



**Gambar 3.5 Grafik Bagian Kehumasan**



### 3. Analisis Hasil Data

Analisis hasil data berdasarkan tabulasi maka nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan bagian kehumasan dapat dilihat pada Gambar 3.6 di bawah.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAGIAN KEHUMASAN TAHUN 2023			
Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
<b>83</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	
Nilai Interval: 3.36 Responden: 136 Periode Survei: 21 Juni hingga 1 Juli 2024 <a href="https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Kehumasan_Realita">https://fnhj.short.gy/Survei_Bagian_Kehumasan_Realita</a>			

**Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Kehumasan**

Perolehan nilai tabulasi dalam survei kepuasan layanan bagian kehumasan bernilai interval 3.36, dengan hasil konversi sebesar 83, maka mutu pelayanan adalah B serta kinerja unit pelayanan adalah Baik.

### D. Subbagian Perencanaan

Hasil penilaian subbagian perencanaan terdiri dari: tabulasi; grafik; dan analisis hasil data.

#### 1. Tabulasi

**Tabel 3.4 Tabulasi Subbagian Perencanaan**

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
15	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

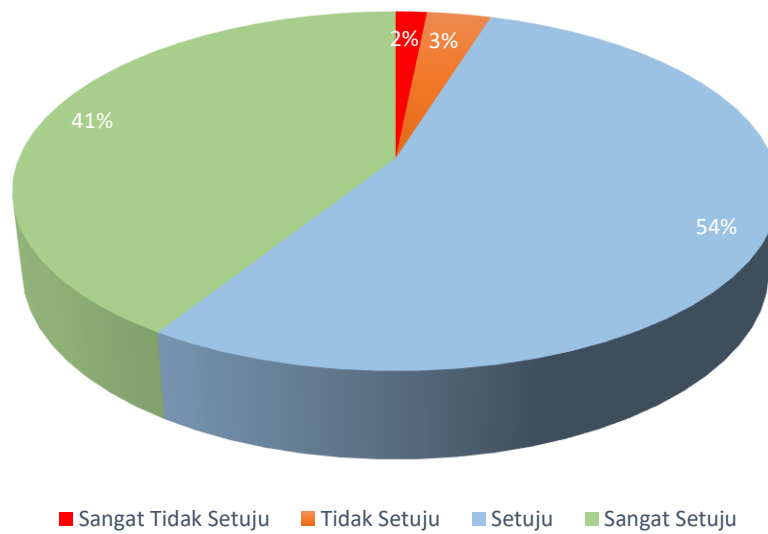
R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
42	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
43	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
57	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Σ	385	366	364	371	360	358	360	358	361	352	359	365	364	357	358	364	363	353	357	354
NRR	3.56	3.39	3.37	3.44	3.33	3.31	3.33	3.31	3.34	3.26	3.32	3.38	3.37	3.31	3.31	3.37	3.36	3.27	3.31	3.28
NRR ter.	0.18	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.16	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.16	0.17	0.16
NI	<b>3.35</b>																			
NIK	<b>83.66898148</b>																			

**Keterangan**

- R** : Responden
- U** : Unsur
- Σ** : Jumlah Nilai / Unsur
- NRR** : Nilai rata-rata / Unsur
- NRR Ter.** : Nilai rata-rata tertimbang / Unsur
- NI** : Nilai Interval
- NIK** : Nilai Interval Konversi

## 2. Grafik



**Gambar 3.7 Grafik Subbagian Perencanaan**

## 3. Analisis Hasil Data

Analisis hasil data berdasarkan tabulasi maka nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan subbagian perencanaan dapat dilihat pada Gambar 3.8 di bawah.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SUBBAGIAN PERENCANAAN TAHUN 2023			
Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
<b>83</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	
Nilai Interval: 3.35			
Responden: 108			
Periode Survei: 21 Juni hingga 1 Juli 2024			
<a href="https://fnhj.short.gy/Survei_Sub_Bagian_Perencanaan_Realita">https://fnhj.short.gy/Survei_Sub_Bagian_Perencanaan_Realita</a>			

**Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Subbagian Perencanaan**

Perolehan nilai tabulasi dalam survei kepuasan layanan subbagian perencanaan bernilai interval 3.35, dengan hasil konversi sebesar 83, maka mutu pelayanan adalah B serta kinerja unit pelayanan adalah baik.

## E. Subbagian Keuangan

Hasil penilaian subbagian keuangan terdiri dari: tabulasi; grafik; dan analisis hasil data.

### 1. Tabulasi

**Tabel 3.5 Tabulasi Subbagian Keuangan**

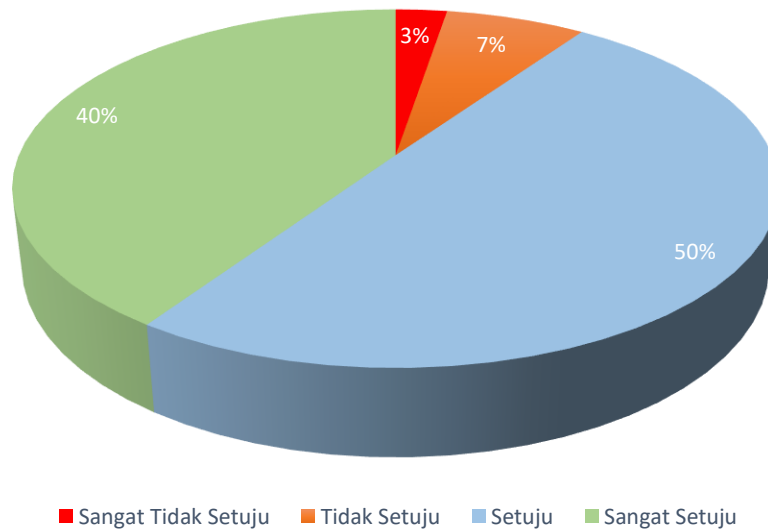
R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
1	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3
13	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
14	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
19	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
20	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
22	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
28	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	2	4	4	2	2	3	3	1	2	2
29	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
44	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

R	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20
57	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
61	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
73	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
74	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2
84	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>∑</b>	401	377	376	394	378	369	369	368	373	355	367	383	383	367	366	375	384	367	366	368
<b>NRR</b>	3.52	3.31	3.30	3.46	3.32	3.24	3.24	3.23	3.27	3.11	3.22	3.36	3.36	3.22	3.21	3.29	3.37	3.22	3.21	3.23
<b>NRR ter.</b>	0.18	0.17	0.16	0.17	0.17	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.16	0.17	0.17	0.16	0.16	0.16	0.17	0.16	0.16	0.16
<b>NI</b>	<b>3.28</b>																			
<b>NIK</b>	<b>82.08333333</b>																			

**Keterangan**

- R** : Responden
- U** : Unsur
- $\Sigma$  : Jumlah Nilai / Unsur
- NRR** : Nilai rata-rata / Unsur
- NRR Ter.** : Nilai rata-rata tertimbang / Unsur
- NI** : Nilai Interval
- NIK** : Nilai Interval Konversi

2. Grafik



**Gambar 3.9 Grafik Subbagian Keuangan**

3. Analisis Hasil Data

Analisis hasil data berdasarkan tabulasi maka nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan subbagian keuangan dapat dilihat pada Gambar 3.2 di bawah.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SUBBAGIAN KEUANGAN TAHUN 2023			
Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
<b>82</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>	
Nilai Interval: 3.28			
Responden: 114			
Periode Survei: 21 Juni hingga 1 Juli 2024			
<a href="https://fnhj.short.gy/Survei_Sub_Bagian_Keuangan_Realita">https://fnhj.short.gy/Survei_Sub_Bagian_Keuangan_Realita</a>			

**Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Subbagian Perencanaan**

Perolehan nilai tabulasi dalam survei kepuasan layanan subbagian keuangan bernilai interval 3.28, dengan hasil konversi sebesar 82, maka mutu pelayanan adalah B serta kinerja unit pelayanan adalah baik.



## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 diberdayakan untuk mengetahui kepuasan layanan di lingkungan IAIN Parepare. Pengumpulan data dilakukan mandiri oleh responden melalui kuesioner elektronik dengan memberdayakan layanan Formulir Google (*Google Forms*). Rentang waktu kuesioner selama sebelas hari dimulai pada tanggal 21 Juni hingga 1 Juli 2024. Hasil analisis data berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesimpulan hasil analisis data dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah.

Tabel 4.1 Hasil Analisis Data

Posisi	Bagian/ Subbagian	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Pelayanan (y)
1	Bagian Kepegawaian	3,43	85,69	B	Baik
2	Bagian Kehumasan	3,36	83,99	B	Baik
3	Subbagian Perencanaan	3,35	83,66	B	Baik
4	Subbagian Keuangan	3,28	82,08	B	Baik
5	Bagian Umum	3,22	80,42	B	Baik

### B. Saran

Perolehan kepuasan untuk setiap bagian dan atau subbagian bernilai baik. Saran untuk pekerjaan selanjutnya adalah meningkatkan nilai interval konversi di rentang 88,31 – 100,00 agar memperoleh mutu dan kinerja

pelayanan menjadi sangat baik (A). Tindak lanjut dalam meningkatkan dapat dilihat melalui hasil tabel tabulasi masing-masing bagian dan atau subbagian.

Kepala BIRO AUAK IAIN Parepare



**Dr. H. Muhdin, S.Ag., M.Pd.I.**  
NIP 196912311997031000