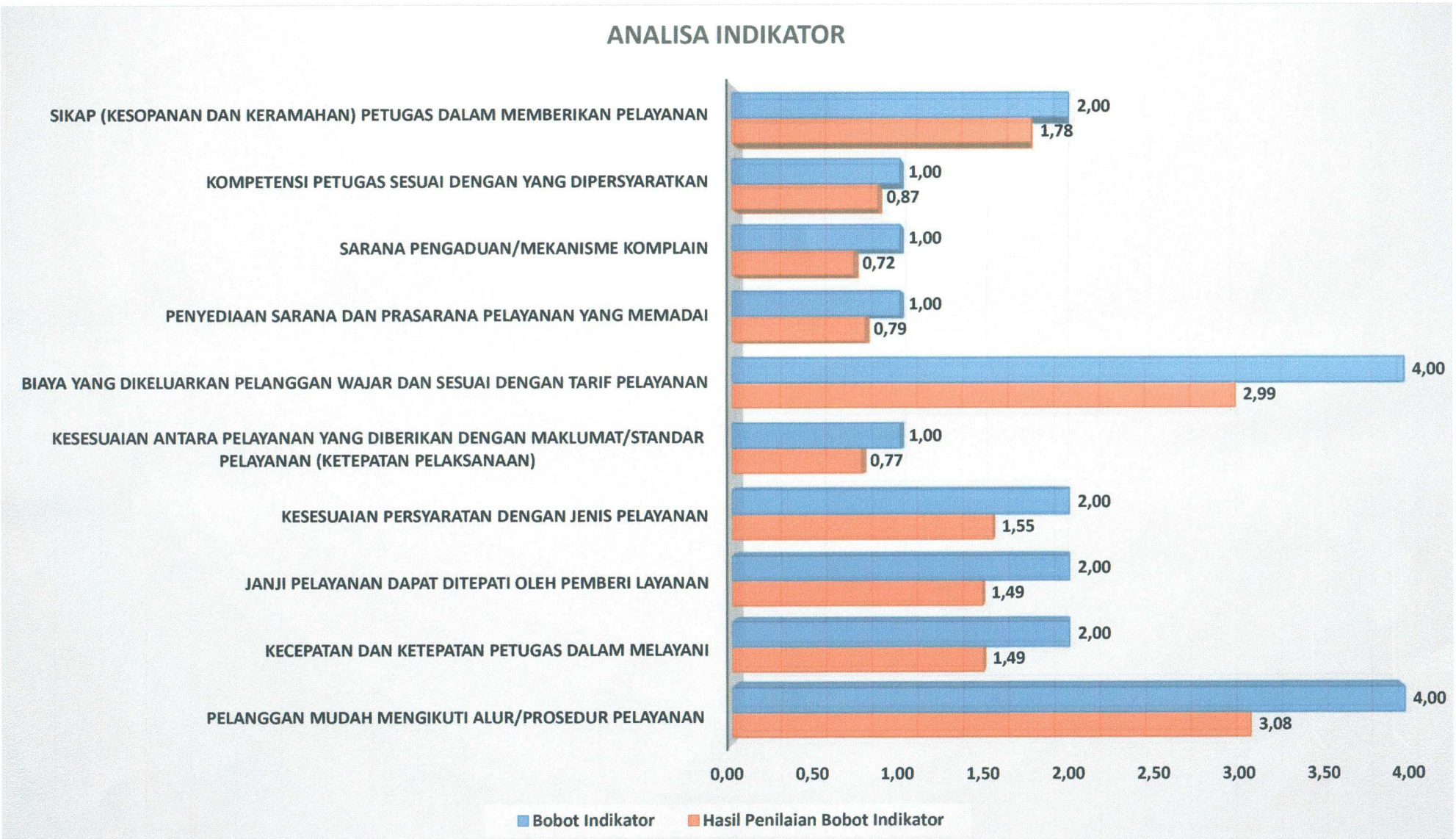
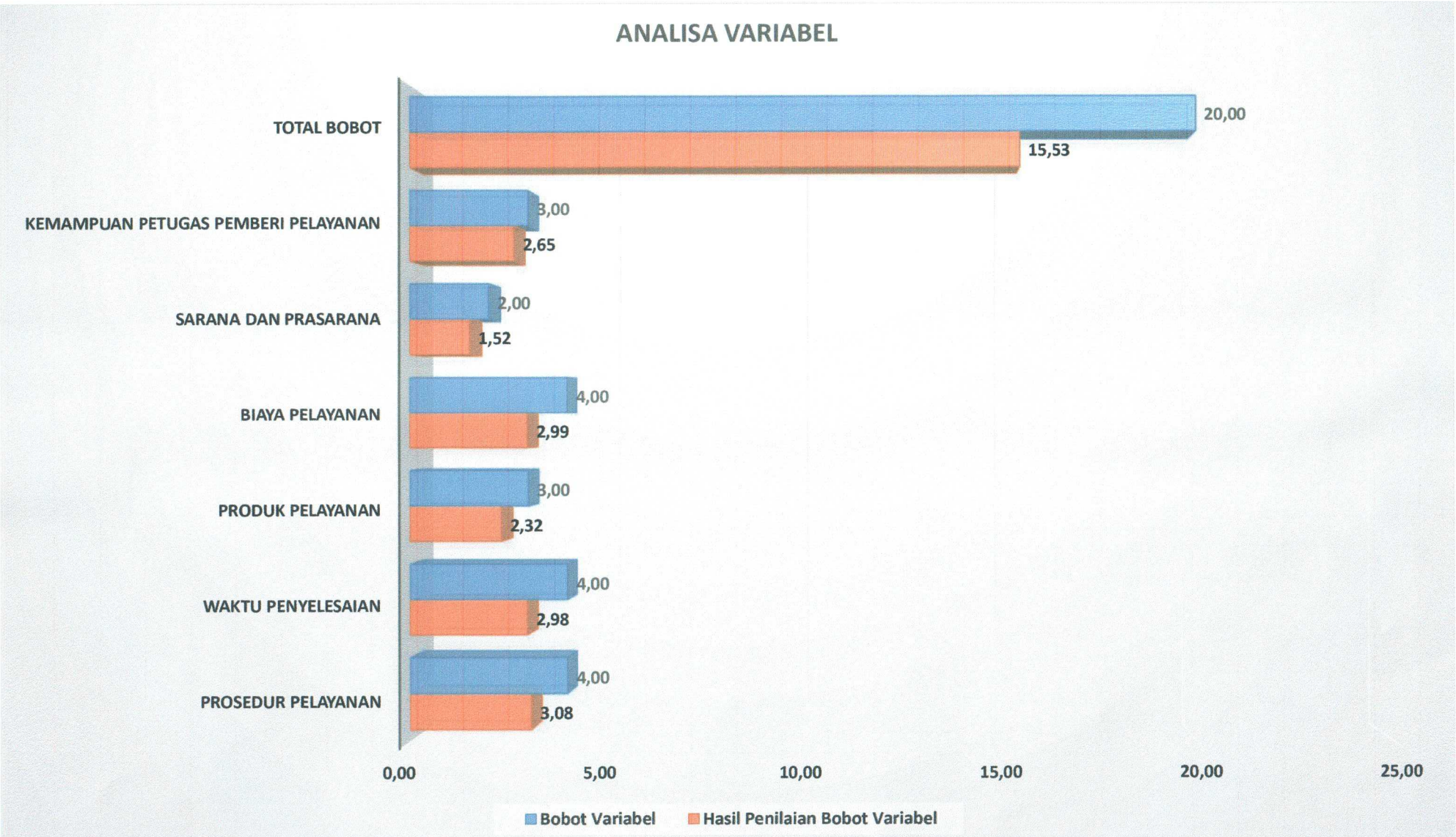
No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Komponen Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Pernyataan	Bobot Pertanyaan	Hasil Penilaian Bobot Pertanyaan	%
1	Prosedur Pelayanan	4,00	3,08	76,90%	Pelanggan mudah mengikuti alur/prosedur pelayanan	4,00	3,08	76,90%	1. Informasi tentang prosedur dan alur pelayanan mudah diperoleh	2,00	1,56	78,00%
									2. Prosedur dan alur layanan sederhana dan mudah dipahami	2,00	1,52	75,80%
2	Waktu Penyelesaian	4,00	2,98	74,47%	Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani	2,00	1,49	74,63%	3. Petugas pelayanan sigap dan cekatan	2,00	1,49	74,63%
					Janji pelayanan dapat ditepati oleh pemberi layanan	2,00	1,49	74,31%	4. Jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (jam pelayanan)	0,67	0,47	70,23%
									5. Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan (waktu proses pelayanan)	0,67	0,53	80,20%
									6. Petugas Pelayanan selalu berada ditempat	0,67	0,48	72,50%
3	Produk Pelayanan	3,00	2,32	77,27%	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	2,00	1,55	77,45%	7. Persyaratan pelayanan telah disampaikan secara terbuka, jelas, dan mudah dipenuhi	1,00	0,76	75,80%
									8. Kesesuaian dokumen dengan persyaratan dalam kaitan layanan rujukan	1,00	0,79	79,10%
					Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan maklumat/standar pelayanan (Ketepatan Pelaksanaan)	1,00	0,77	76,90%	9. Informasi tentang jenis layanan terbuka, jelas, dan mudah dipahami	0,50	0,39	78,00%
									10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	0,50	0,38	75,80%
4	Biaya Pelayanan	4,00	2,99	74,70%	Biaya yang dikeluarkan pelanggan wajar dan sesuai dengan tarif pelayanan	4,00	2,99	74,70%	11. Informasi tentang biaya pelayanan terbuka dan jelas	2,00	1,52	75,80%
									12. Pelanggan mengeluarkan biaya sesuai dengan yang ditetapkan	2,00	1,47	73,60%
5	Sarana dan Prasarana	2,00	1,52	75,78%	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai	1,00	0,79	79,10%	13. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan layak digunakan	1,00	0,79	79,10%
					Sarana Pengaduan/Mekanisme Komplain	1,00	0,72	72,46%	14. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia dan mudah ditemukan	0,25	0,19	74,70%
									15. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik dilengkapi dengan kertas dan alat tulis	0,25	0,17	67,93%
									16. Prosedur dan penanggungjawab penanganan pengaduan jelas	0,25	0,18	73,60%
									17. Pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat	0,25	0,18	73,60%
6	Kemampuan Petugas Pemberi Pelayanan	3,00	2,65	88,27%	Kompetensi petugas sesuai dengan yang dipersyaratkan	1,00	0,87	86,80%	18. Petugas pelayanan memiliki kompetensi teknis dan administrasi yang memadai	1,00	0,87	86,80%
					Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	2,00	1,78	89,00%	19. Petugas pelayanan berpakain rapi dan lengkap dengan atribut	1,00	0,88	87,90%
									20. Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah	1,00	0,90	90,10%
	TOTAL BOBOT	**20,00**	**15,53**	**77,62%**	**TOTAL BOBOT**	**20,00**	**15,53**	**77,62%**	**TOTAL BOBOT**	**20,00**	**15,53**	**77,62%**


ANALISA INDIKATOR
SIKAP (KESOPANAN DAN KERAMAHAN) PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
2,00
1,78
KOMPETENSI PETUGAS SESUAI DENGAN YANG DIPERSYARATKAN
1,00
0,87
SARANA PENGADUAN/MEKANISME KOMPLAIN
1,00
0,72
PENYEDIAAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN YANG MEMADAI
1,00
0,79
BIAYA YANG DIKELUARKAN PELANGGAN WAJAR DAN SESUAI DENGAN TARIF PELAYANAN
4,00
2,99
KESESUAIAN ANTARA PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN MAKLUMAT/STANDAR PELAYANAN (KETEPATAN PELAKSANAAN)
1,00
0,77
KESESUAIAN PERSYARATAN DENGAN JENIS PELAYANAN
2,00
1,55
JANJI PELAYANAN DAPAT DITEPATI OLEH PEMBERI LAYANAN
2,00
1,49
KECEPATAN DAN KETEPATAN PETUGAS DALAM MELAYANI
2,00
1,49
PELANGGAN MUDAH MENGIKUTI ALUR/PROSEDUR PELAYANAN
4,00
3,08
0,00
0,50
1,00
1,50
2,00
2,50
3,00
3,50
4,00
Bobot Indikator
Hasil Penilaian Bobot Indikator


ANALISA VARIABEL
TOTAL BOBOT
20,00
15,53
KEMAMPUAN PETUGAS PEMBERI PELAYANAN
3,00
2,65
SARANA DAN PRASARANA
2,00
1,52
BIAYA PELAYANAN
4,00
2,99
PRODUK PELAYANAN
3,00
2,32
WAKTU PENYELESAIAN
4,00
2,98
PROSEDUR PELAYANAN
4,00
3,08
0,00
5,00
10,00
15,00
20,00
25,00
Bobot Variabel
Hasil Penilaian Bobot Variabel