

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP UNIT LAYANAN BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN**  
**TAHUN 2018**

**A. UNIT LAYANAN PENCARIAN DAN PERTOLONGAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan Pencarian dan Pertolongan sebesar 84,05 berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26 - 100,00).

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

No	Unsur Dimensi pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Persyaratan	3,26	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,19	Baik
4	Biaya/Tarif	3,82	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,39	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,30	Sangat Baik

**B. UNIT LAYANAN PEMBINAAN POTENSI PENCARIAN DAN PERTOLONGAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan Pembinaan Potensi Pencarian dan Pertolongan sebesar 78,33 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 62,51 – 81,25).

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

No	Unsur Dimensi pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Persyaratan	3,00	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,70	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,67	Baik
4	Biaya/Tarif	3,97	Sangat Baik

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,21	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,09	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,97	Baik

### C. UNIT LAYANAN REGISTRASI ALAT PEMANCAR SINYAL MARA BAHAYA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pada unit layanan Registrasi Alat Pemancar Sinyal Mara Bahaya sebesar 86,87 berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26 - 100,00).

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

No	Unsur Dimensi pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Persyaratan	3,24	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,53	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,82	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,41	Sangat Baik