

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

A. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Perizinan dan Non Perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar. Metode penelitian yang digunakan dalam survey ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan hasil penelitian secara deskriptif dan atas

fakta dan data yang tersedia dari responden serta menganalisis data itu secara kuantitatif.

Selanjutnya berdasarkan data dan analisis tersebut akan dilakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar. Fokus institusi pelayanan publik yang menjadi obyek penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTPTSP) Kabupaten Blitar.

2. Lingkup Penelitian

Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perizinan dan Non Perizinan ini adalah pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Blitar. Representasi pelayanan publik bidang Perizinan dan Non Perizinan oleh DPMPTSP Daerah Kabupaten Blitar dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.

Semula berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Blitar Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

3. Lokus Penelitian

Adapun lokus penelitian ini adalah seluruh wilayah Kabupaten Blitar yang mendapatkan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan. Namun demikian lokus penelitian adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Cakupan daerah penelitian meliputi 22 wilayah kecamatan di Kabupaten Blitar.

4. Variable Penelitian

Semula dengan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan telah dikembangkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur-unsur minimal yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dijadikan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keseluruhan unsur tersebut pelayanan publik itu adalah :

Tabel 3.1.

Variabel dan Indikator Kajian berdasarkan Unsur Pelayanan Publik dalam KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
1.	Prosedur Pelayanan Indikator: - Proses pelayanan - Kejelasan proses	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Menunjukkan proses awal (pengajuan/ permohonan) hingga selesai (output) Penyedia pelayanan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur.
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
	<p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan teknis - Persyaratan administratif 	<p>sesuai dengan jenis pelayanannya.</p> <p>Hal-hal yang diperlukan dan diperlukan secara teknis untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>Kelengkapan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.</p>
3.	<p>Kejelasan Petugas Pelayanan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identitas petugas pelayanan 	<p>Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).</p> <p>Kejelasan identitas petugas, seperti nama, jabatan dan tanggungjawabnya.</p>
4.	<p>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesungguhan Petugas Pelayanan - Keberadaan petugas pada saat jam buka dan tutup operasi 	<p>Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>Petugas siap melayani sesuai jadwal yang telah ditetapkan dengan bersungguh-sungguh. Petugas hadir pada saat jam</p>

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
		<p>elayanan dibuka hingga jam pelayanan selesai.</p>
5.	<p>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembagian tugas dan wewenang petugas - Output pelayanan 	<p>Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.</p> <p>Petugas memberikan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.</p> <p>Petugas bertanggung jawab memberikan pelayanan sampai menghasilkan output (produk)</p>
6.	<p>Kemampuan Petugas Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keterkaitan keahlian dan tugas - Keterkaitan keterampilan dan tugas 	<p>Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>Keahlian yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Keterampilan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan.</p>

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
7.	<p>Kecepatan Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu - Kecermatan pelayanan 	<p>Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>Pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.</p> <p>Petugas menyelesaikan pelayanan secara tepat dan cermat.</p>
8.	<p>Keadilan mendapatkan Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesamaan hak dan kewajiban - Kesamaan hak 	<p>Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.</p> <p>Adanya komunikasi dan interaksi antara petugas pelayanan dan penerima pelayanan.</p> <p>Tidak diskriminatif terhadap penerima pelayanan.</p>
9.	<p>Kesopanan dan Keramahan Petugas</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sikap dan perilaku 	<p>Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan</p>

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan bahasa lisan 	<p>menghormati.</p> <p>Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Bahasa/ cara berbicara petugas dalam memberikan pelayanan.</p>
10.	<p>Kewajaran Biaya Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kebijakan/aturan pembiayaan - Standar biaya 	<p>Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.</p> <p>Kesesuaian biaya yang ditetapkan oleh petugas dengan kebijakan (Perda/PP dll) yang berlaku. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan kondisi masyarakat setempat.</p>
11.	<p>Kepastian Biaya Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penetapan biaya - Mekanisme pembayaran 	<p>Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>Biaya yang diberlakukan sesuai dengan yang ditetapkan Kejelasan cara pembayaran bagi masyarakat.</p>

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
12.	<p>Kepastian Jadwal Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam buka dan tutup pelayanan 	<p>Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.</p> <p>Pelayanan diselenggarakan sesuai jadwal buka hingga tutup pelayanan yang telah ditetapkan.</p>
13.	<p>Kenyamanan Lingkungan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sarana dan prasarana untuk kenyamanan 	<p>Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.</p> <p>Fasilitas yang disediakan dalam mendukung kebersihan dan kerapihan lingkungan pelayanan.</p>
14.	<p>Keamanan Pelayanan</p> <p>Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sarana pendukung keamanan pelayanan - Petugas Keamanan 	<p>Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.</p>

NO.	VARIABEL	DESKRIPSI
		Fasilitas dan sarana pendukung keamanan penyelenggaraan pelayanan. Keberadaan petugas keamanan dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

Selain ke-14 variabel tersebut diatas, pada waktu itu terdapat pula variabel tambahan yang mengacu pada indikator-indikator pencapaian tujuan proyek *Support for Good Governance (SfGG)*, yang merupakan proyek kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan GTZ. Variable-variable tambahan tersebut adalah :

Tabel 3.2.

Variabel dan Indikator Kajian berdasarkan Unsur-unsur Pelayanan dari GTZ SfGG.

NO	VARIABEL	DESKRIPSI
1.	Akses informasi Indikator : - Informasi tentang peraturan pelayanan	Pengguna pelayanan dapat memperoleh informasi bagaimana proses pelayanan berlangsung. Kejelasan informasi tentang peraturan pelayanan.
2.	Terjaminnya permohonan	Pengguna pelayanan dapat terjamin permohonannya sesuai peraturan yang ada.

NO	VARIABEL	DESKRIPSI
	<p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepastian mendapatkan pelayanan 	<p>Masyarakat terjamin haknya untuk memperoleh pelayanan.</p>
3.	<p>Manajemen penanganan keluhan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mekanisme keluhan - Upaya perbaikan pelayanan 	<p>Bagaimana respon atau upaya penanganan keluhan dari penyedia pelayanan terhadap pengguna pelayanan.</p> <p>Kejelasan prosedur bagi pengguna pelayanan untuk menyampaikan keluhan.</p> <p>Tindak lanjut petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan.</p>
4.	<p>Partisipasi masyarakat</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keterlibatan dalam perbaikan kualitas pelayanan 	<p>Adanya keterlibatan aktif dari masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>Masyarakat terlibat aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan.</p>
5.	<p>Pemahaman akan keputusan administratif</p> <p>Indikator :</p>	<p>Implementasi dan sosialisasi dari kebijakan yang berhubungan dengan administratif pelayanan.</p>

NO	VARIABEL	DESKRIPSI
	- Sosialisasi kebijakan	Upaya penyelenggara pelayanan untuk menginformasikan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan.
6.	Perkembangan proses pelayanan (permohonan) Indikator : - Proses perkembangan pelayanan	Pengguna pelayanan dapat mengetahui sejauhmana permohonan pelayanannya diproses. Kejelasan informasi mengenai proses perkembangan permohonan yang diajukan pengguna pelayanan.

Namun dalam penelitian ini, variabel yang digunakan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 itu digunakan 9 (Sembilan) variabel yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/ Tarif

Biaya/ tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

Unsur 6 dan unsur 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

5. Populasi dan Teknik Sampling

Adapun populasi dari kajian ini adalah seluruh anggota masyarakat yang memperoleh pelayanan publik bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden ditetapkan sesuai rumusan ***Krejcie and Morgan*** dalam lampiran Permendagri Nomor 14 Tahun 2017.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat bidang Perizinan dan Non Perizinan dilakukan dengan:

- a. Observasi Langsung, yaitu melakukan kunjungan ke unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk melakukan pengamatan terstruktur atas pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh: DPMPTSP Kabupaten Blitar.
- b. Penyebaran Kuestioner, yaitu menyiapkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan yang diturunkan dari pedoman penyusunan IKM yaitu Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, kemudian dilakukan penjelasan kepada surveyor yang lalu disebarluaskan kepada responden penelitian yaitu para penerima pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Daftar pertanyaan untuk menyusun IKM bidang perizinan dan non perizinan terdiri dari 3 bagian, yaitu: (i) Bagian I, Identitas responden meliputi nama, alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk mendeskripsikan profil responden; (ii) Bagian II, identitas pencacah yang berisi data karakteristik pencacah, (iii) Bagian III, Mutu pelayanan publik yang berupa pendapat penerima atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Wawancara, yaitu melakukan tatap muka secara langsung terhadap beberapa informan yang terpilih dalam rangka menggali data dan informasi berkenaan dengan survey Indeks Kepuasan Masyarakat bidang Perizinan dan Non Perizinan ini.
- d. *Focuss Group Discussion (FGD)*, yaitu membuat forum diskusi terbatas dalam rangka operasionalisasi maksud penyusunan IKM bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar.

B. Batasan Peristilahan IKM

Proses penyelenggaraan survey Kepuasan Masyarakat bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar ini dilakukan dengan memperhatikan batasan peristilahan sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam penelitian ini IKM yang dimaksudkan adalah IKM Bidang Perizinan dan Non Perizinan.
2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah. Dalam penelitian ini penyelenggara pelayanan publik adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/ Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Instansi atau SKPD Pemerintah Kabupaten Blitar yang melakukan pelayanan publik bidang Perizinan dan Non Perizinan dalam penelitian ini difokuskan pada DPMPTSP Kabupaten Blitar.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan bidang perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN,

yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unit pelayanan publik dalam penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah pada DPMPTSP Kabupaten Blitar.

6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan publik dalam penelitian ini berarti pegawai petugas pelayanan di lingkungan unit pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Blitar.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar sebagian besar adalah para petani/peternak yang tergabung dalam Kelompok Tani masing-masing wilayah Kecamatan, disamping itu sebagian yang lain adalah para Agen Hayati, dan Penangkar Benih dan stakeholder bidang perizinan dan non perizinan lainnya.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan dalam penelitian ini adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan bidang perizinan dan non perizinan di Kabupaten Blitar.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai

variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

C. Teknik Pengukuran IKM

Pengukuran IKM bidang Perizinan dan Non Perizinan dilakukan berdasarkan pengolahan data dan informasi dari penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data-data yang diperoleh dari lapangan ditabulasi, diolah dan dianalisis serta dideskripsikan secara kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentase. Selanjutnya data kuantitatif tersebut akan diinterpretasikan. Selain itu hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan juga akan digunakan sebagai informasi pendukung dalam mengolah data dari hasil instrumen penelitian.

Adapun langkah-langkah pengolahan data dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara lain:

1. Mentabulasi jawaban atas pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.
 - a. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**,
 - b. Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**,
 - c. Untuk kategori **baik** diberi nilai **3**, dan
 - d. Untuk kategori **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.Kategori sedang cukup/ sengaja dihilangkan supaya menghindari adanya *central tendency*.

2. Menghitung nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

3. Memberikan penilaian mutu/ kualitas IKM baik masing-masing unsur pelayanan maupun keseluruhan tingkat pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan dengan kategori:

Tabel 3.3.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 4,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik