INDEX KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA UNIT LAYANAN LABORATORIUM PENGUJIAN MATERIAL KONSTRUKSI
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BADUNG TAHUN 2025

No.	Unsur Pelayanan	Pilihan			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah	Kurang mudah	mudah	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat	Kurang cepat	cepat	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal	Mahal	Murah	Sangat Murah
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten	Kurang kompeten	kompeten	Sangat kompeten
7	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

No.	Waktu	Jenis Kelamin	Pendidikan	Umur	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagaimana pendapat Saudara tentang Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n
1	26/06/2025	L	SMA	37	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	15/07/2025	L	Sarjana	52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	15/07/2025	L	Sarjana	56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	15/08/2025	L	Sarjana	35	3	3	3	2	3	3	3	3	4
5	21/10/2025	L	SMA	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	05/12/2025	L	SMA	41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	05/12/2025	L	SMA	41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	05/12/2025	L	SMA	41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	05/12/2025	L	SMA	41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	09/12/2025	L	SMA	37	3	4	3	3	3	4	3	3	4
11	11/12/2025	L	SMA	37	3	3	3	3	4	3	4	3	4
12	28/12/2025	L	Sarjana	29	4	3	3	3	3	3	4	3	3

Total	39	38	38	36	40	40	41	38	47
Nilai rata-rata perunsur	3.25	3.167	3.167	3	3.333	3.333	3.417	3.167	3.917
	81.25	79.17	79.17	75	83.33	83.33	85.42	79.17	97.92
Nilai rata-rata tertimbang	0.361	0.352	0.352	0.333	0.37	0.37	0.379	0.352	0.435
	3.304								
IKM unit pelayanan	82.6								

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5966	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	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

Berdasarkan tabel di atas maka nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Badung sesuai hasil perhitungan adalah 82.6 yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah B dengan kinerja unsur pelayanan yang Baik.

Saran :

1. DEVA SURYA MANDIRI

""

"dipertahankan sistem pelayanan "

""

"dipertahankan kualitas pelayanannya."

"Pertahankan mutu dan kualitas pelayanan "

""

2. IB pradnyan

""

3. Ida Bagus Satria Wibawa

"pelayanan sangat baik dan laporan hasil uji cepat diterbitkan"

4. PT. ADHIMERTA KARYA MANDIRI

""

5. PT.BSAM

"semoga semakin baik kedepannya"

"semoga kedepannya lebih baik"

"semoga pelayanannya semakin baik"

""

6. Wayan mudita

"dipertahankan"

"lanjutkan dan pertahankan"

"dipertahankan"

"dipertahankan dan jaga sesolidan "

7. WAYAN TULUS

"mohon tambahkan pengujian kuat tarik besi"

"pertahankan dan ditingkatan lagi"

"Bagus"

"Bagus"

"Bagus"

"Bagus"

"Bagus"

"bagus"

"baik"

"baik"

"baik"

"baik"

"baik"

""

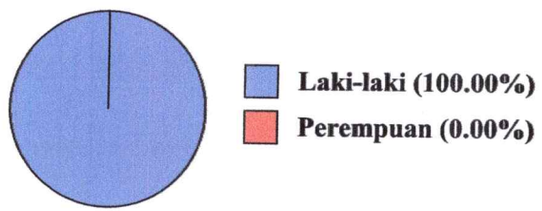
"Kecepatan pelayanan mohon ditingkatkan dan melengkapi sarana prasarana untuk mengefektifkan pelayanan yang ditawarkan"

"Tingkatkan jam pelayanan "

"Terima kasih sudah dibantu dalam melaksanakan proses pengujian material dan bahan untuk pekerjaan kami. Semoga semakin sukses"

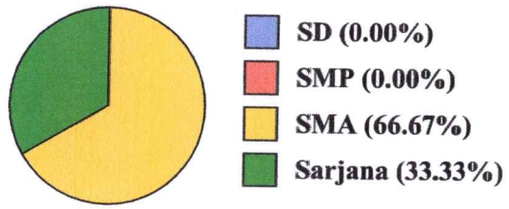
Jenis Kelamin :

Laki-Laki:	12
Perempuan:	0

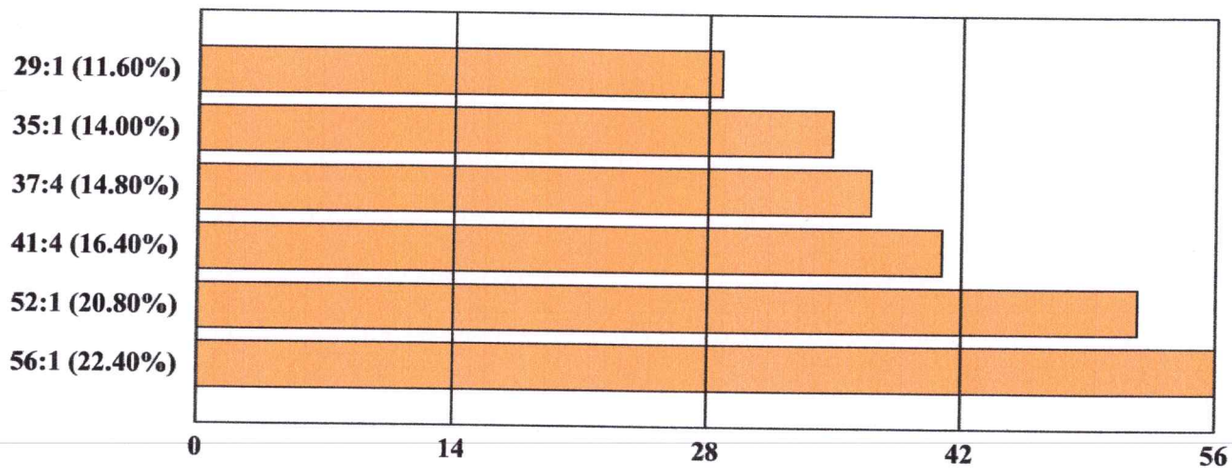


Pendidikan :

SD:	**0**
SMP:	**0**
SMA:	**8**
Sarjana:	**4**



Umur :



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai:	0
Kurang Sesuai:	0
Sesuai:	9
Sangat Sesuai:	3



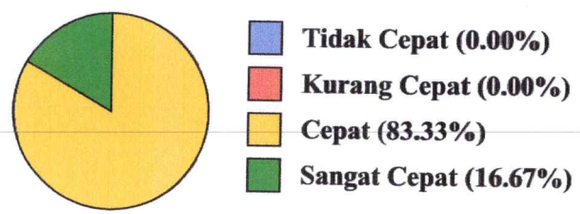
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak Mudah:	0
Kurang Mudah:	0
Mudah:	10
Sangat Mudah:	2



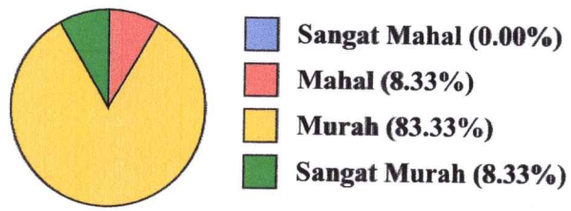
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak Cepat:	0
Kurang Cepat:	0
Cepat:	10
Sangat Cepat:	2



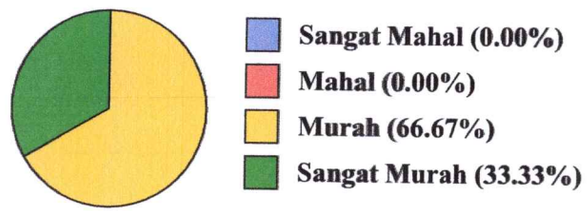
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Sangat Mahal:	0
Mahal:	1
Murah:	10
Sangat Murah:	1



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Sangat Mahal:	0
Mahal:	0
Murah:	8
Sangat Murah:	4



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak Kompeten:	0
Kurang Kompeten:	0
Kompeten:	8
Sangat Kompeten:	4



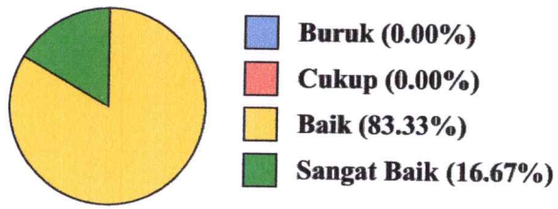
7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah:	0
Kurang Sopan dan Ramah:	0
Sopan dan Ramah:	7
Sangat Sopan dan Ramah:	5



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk:	0
Cukup:	0
Baik:	10
Sangat Baik:	2



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Ada:	**0**
Ada, Tidak Berfungsi:	**0**
Berfungsi, < Maksimal:	**1**
Dikelola dengan Baik:	**11**



Denpasar, 05-01-2026
Disiapkan Oleh,

I Gede Ferdy Sandia Prima Nata, S.Kom
(Sekretaris Bidang)

Disetujui Oleh,

Ir. I.G.A. Suryaningsih, ST.,MT.
(Sub Koordinator Laboratorium Pengujian Material Konstruksi)

*ini hanya data mentah, perlu untuk diolah kembali