



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAGETAN



2024



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Basuki Rahmat Timur Nomor 1 Magetan Kode Pos 63314

Telepon (0351) 894480-895054 Faks (0351) 894619

E-mail : setda@magetankab.go.id Website : www.magetankab.go.id

LAPORAN TENTANG HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2024

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

C. Maksud dan Tujuan

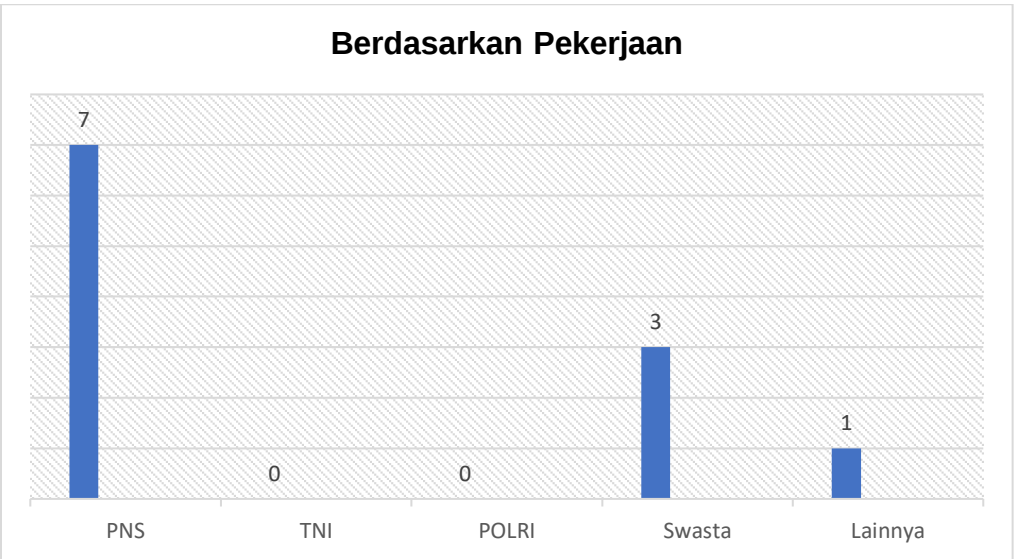
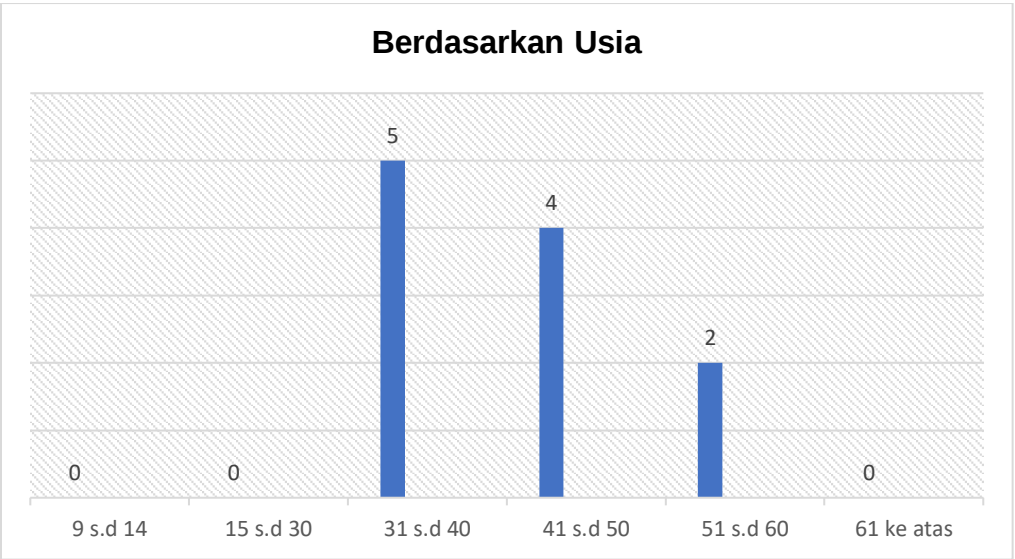
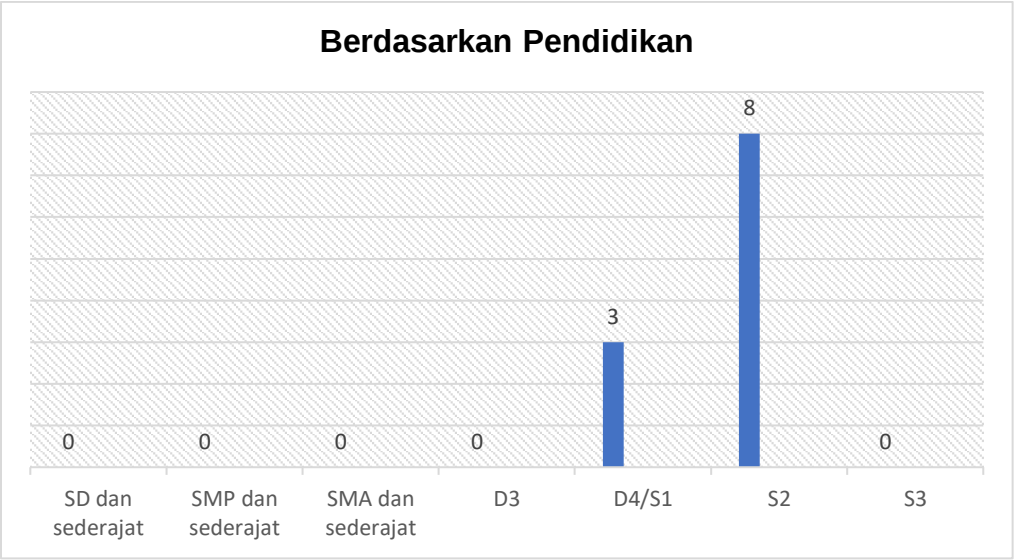
Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

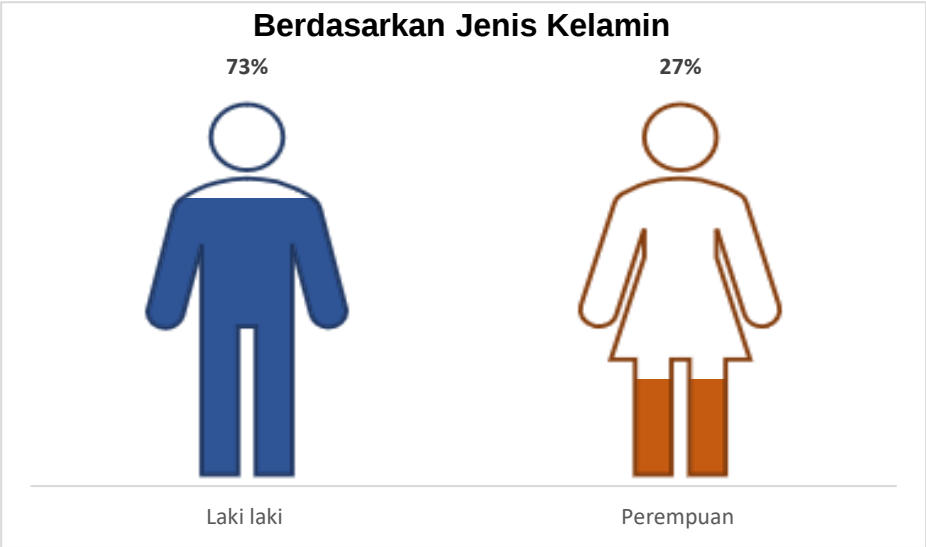
Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

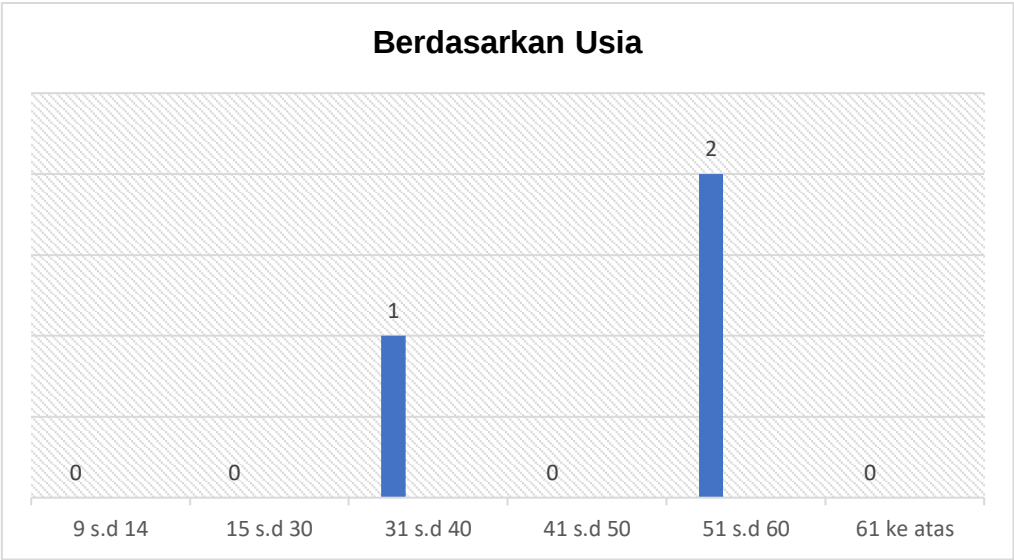
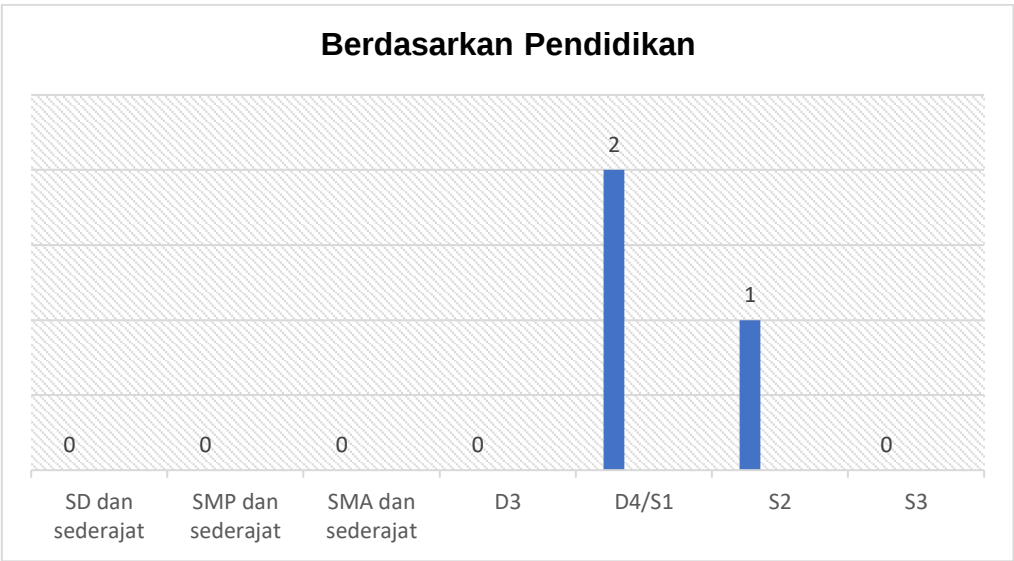
Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tahun anggaran 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

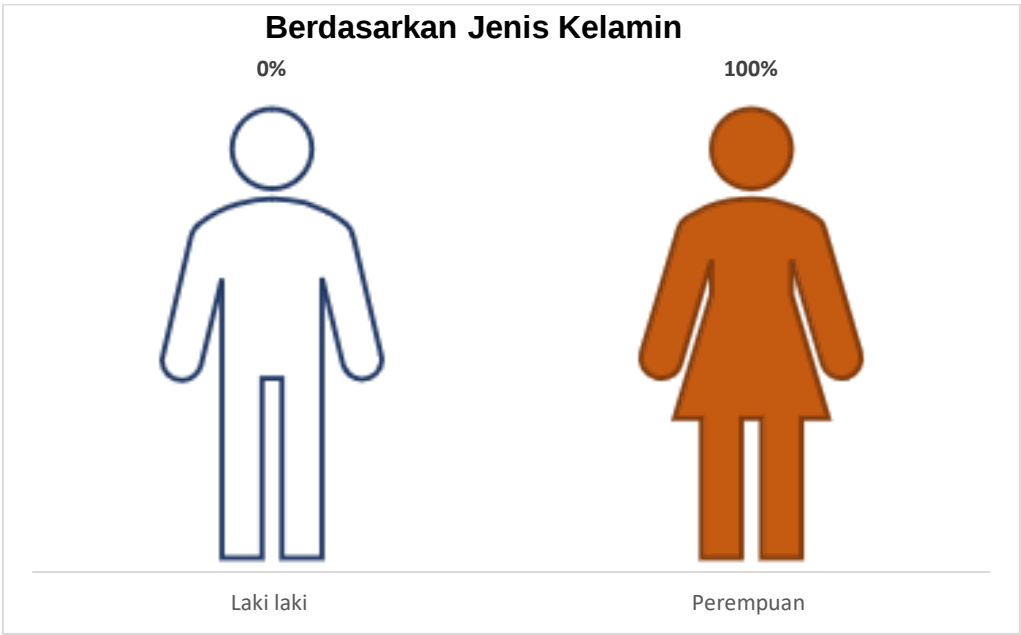
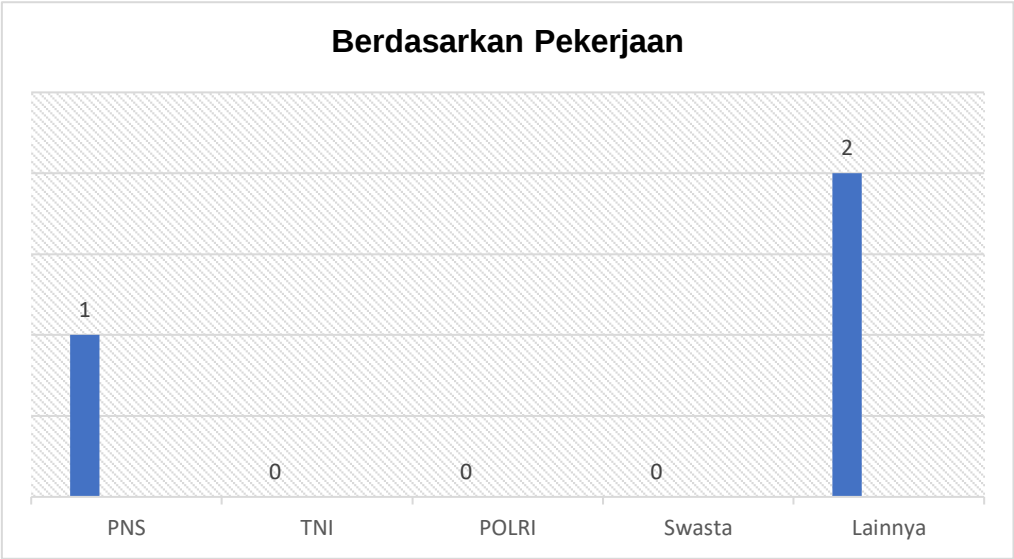
1. Layanan Fasilitasi Kerjasama Daerah (Bagian Tata Pemerintahan)



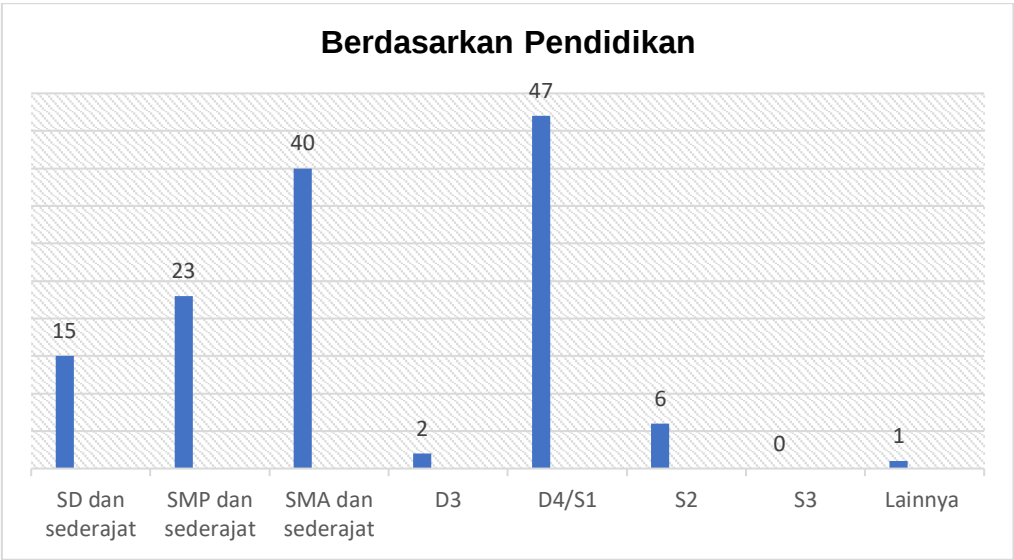


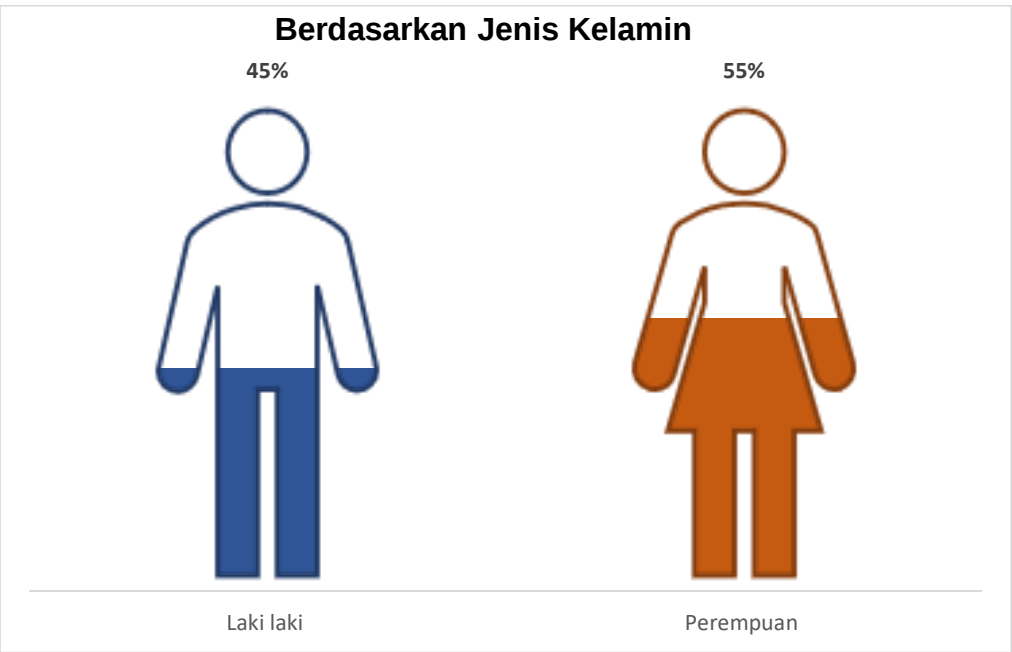
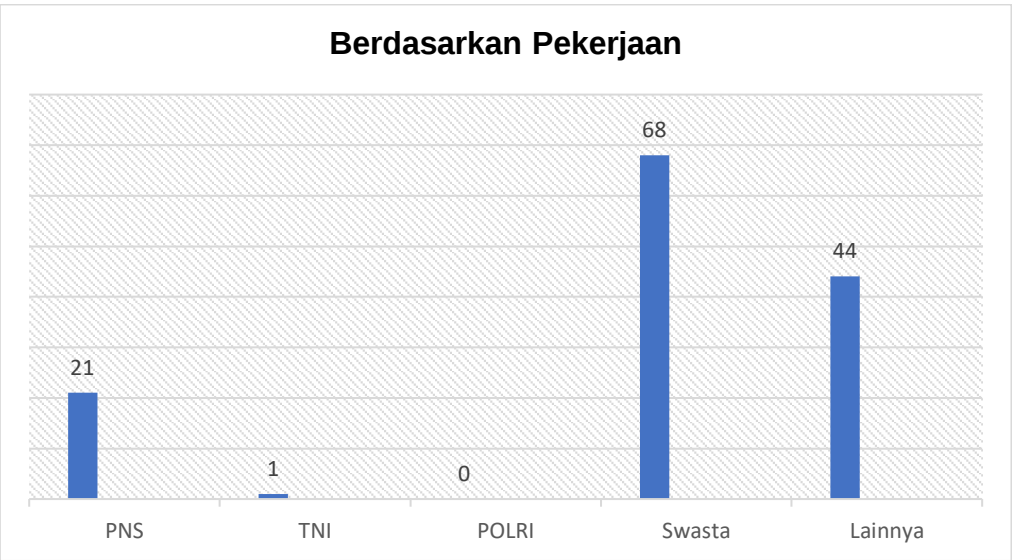
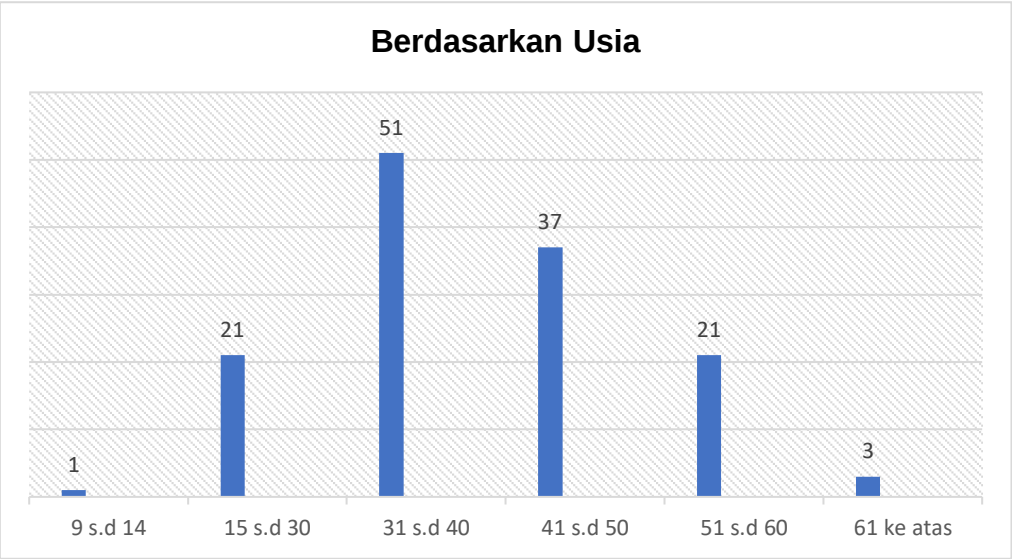
2. Layanan Fasilitasi Administrasi Pemerintahan (Bagian Tata Pemerintahan)



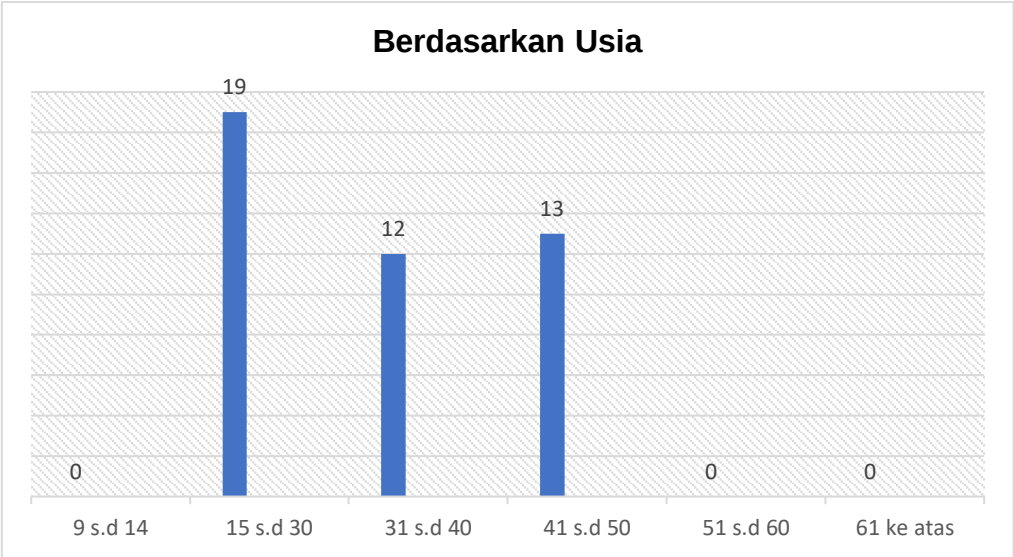
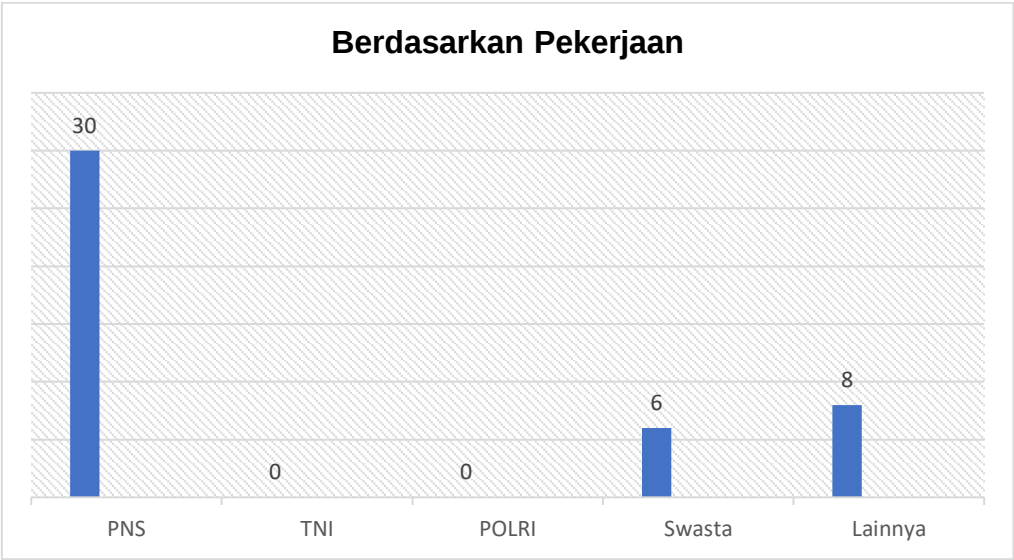
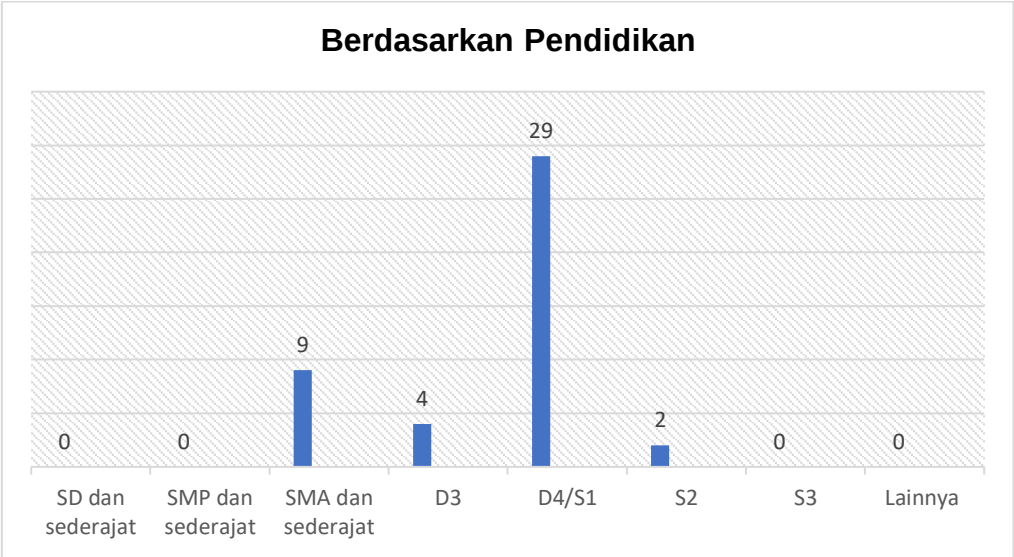


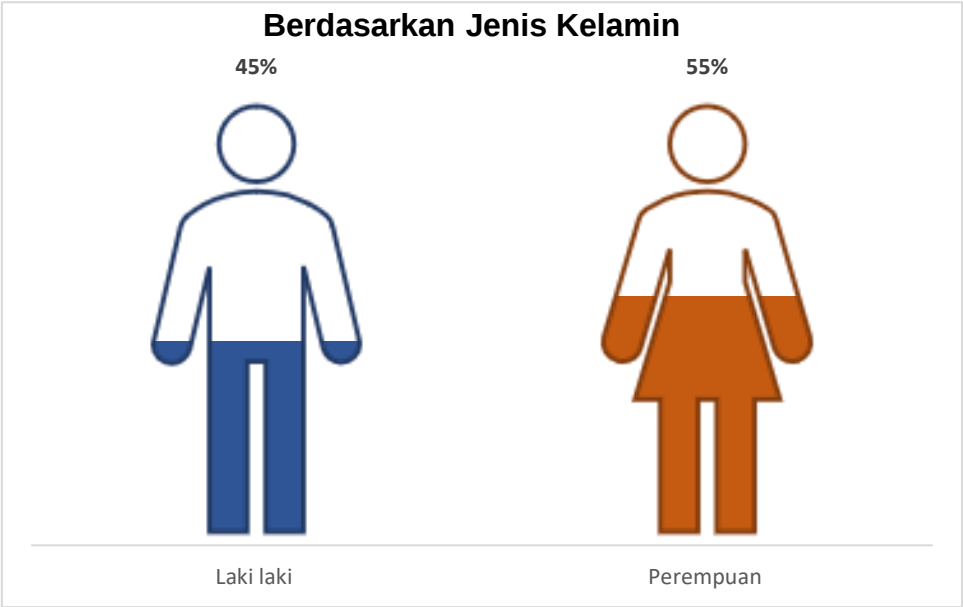
3. Layanan Keagamaan, Sosial dan Kemasyarakatan (Bagian Kesejahteraan Rakyat)



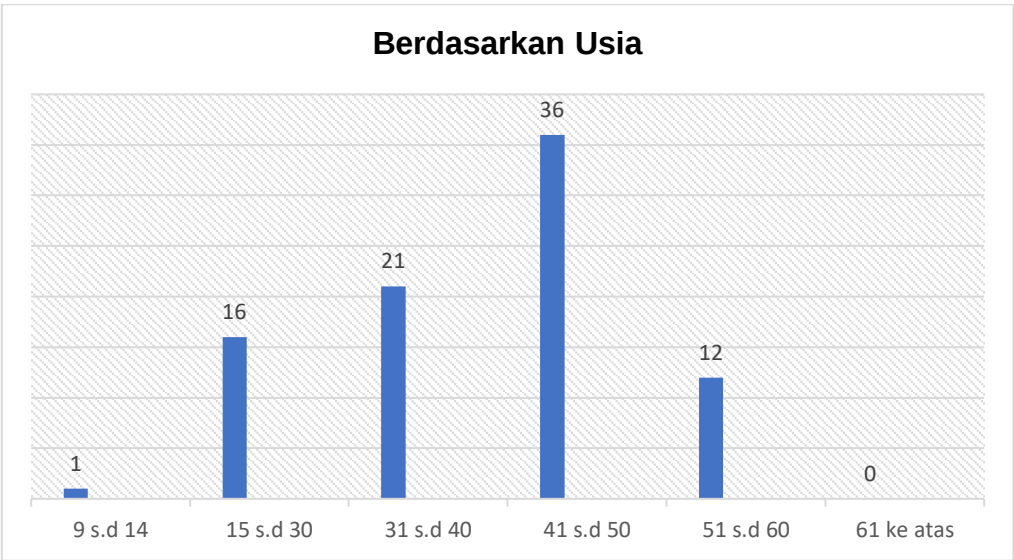
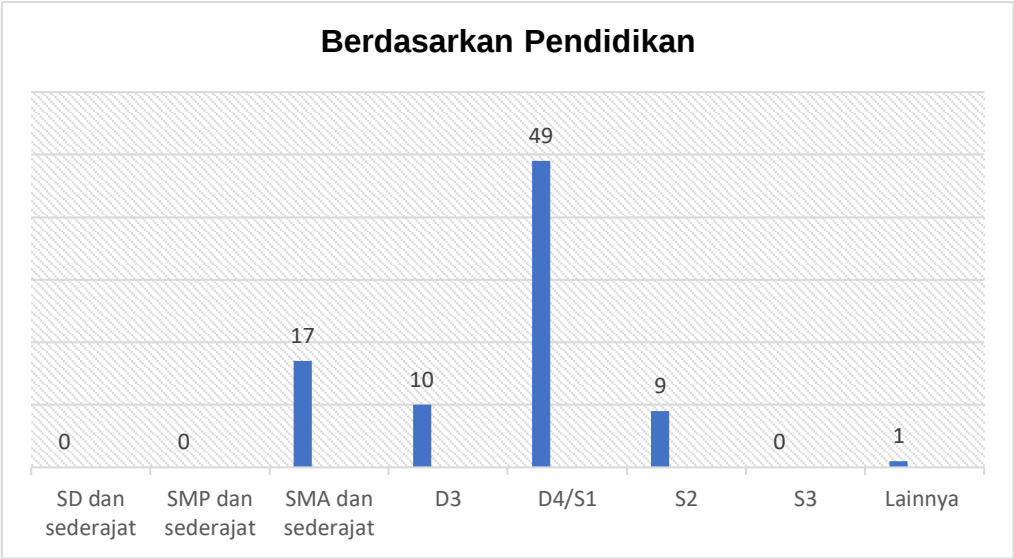


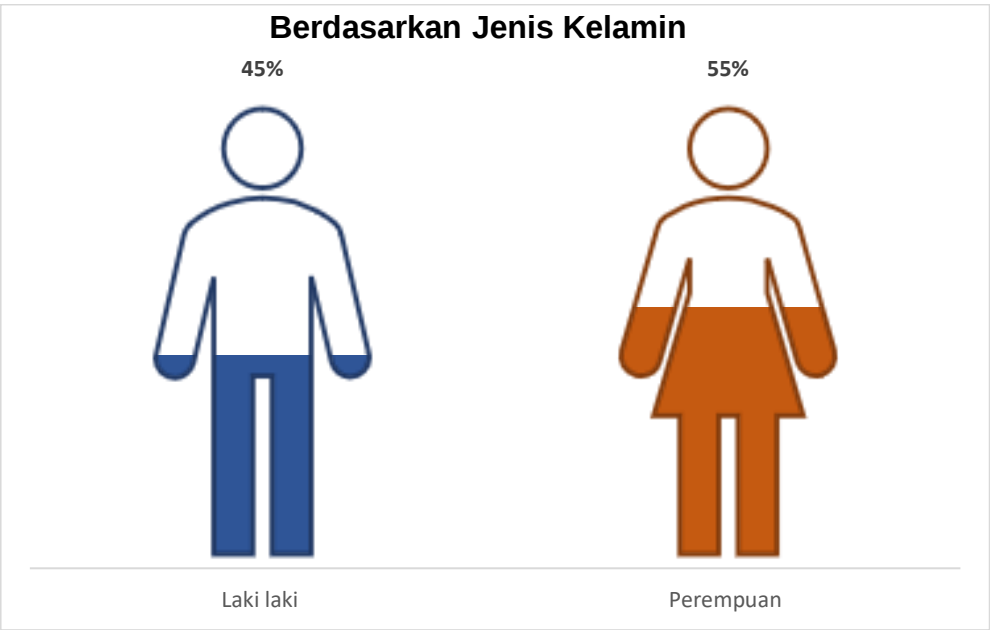
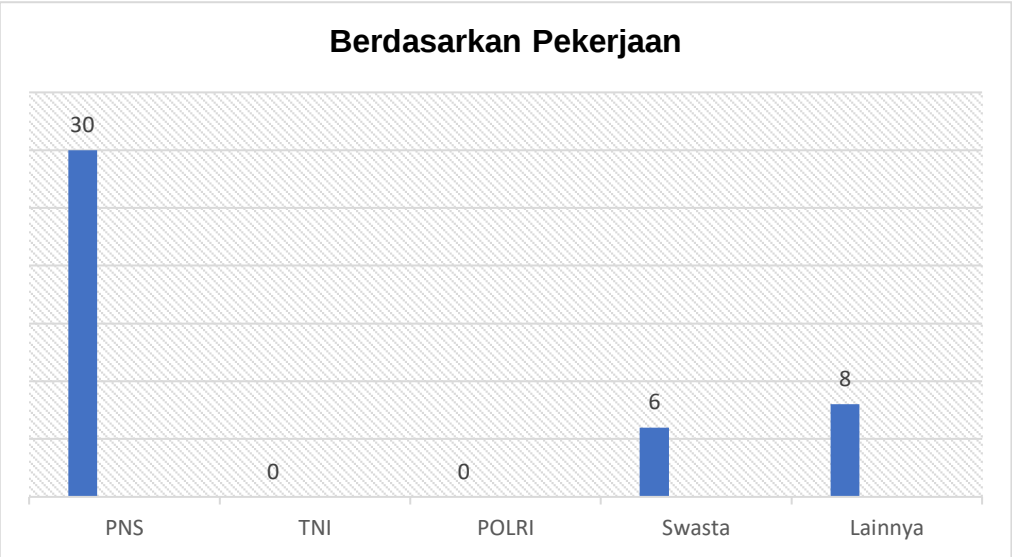
4. Layanan Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum (Bagian Hukum)



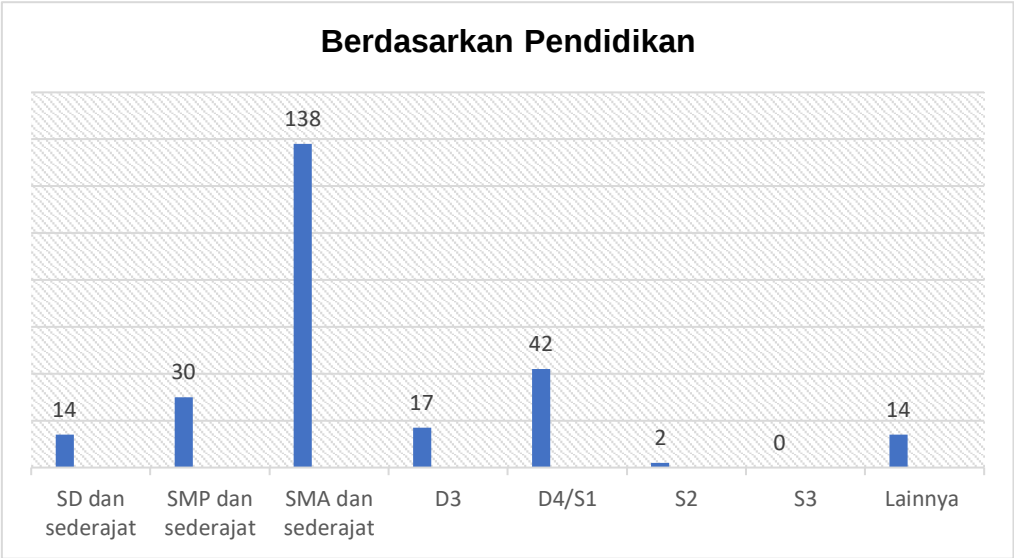


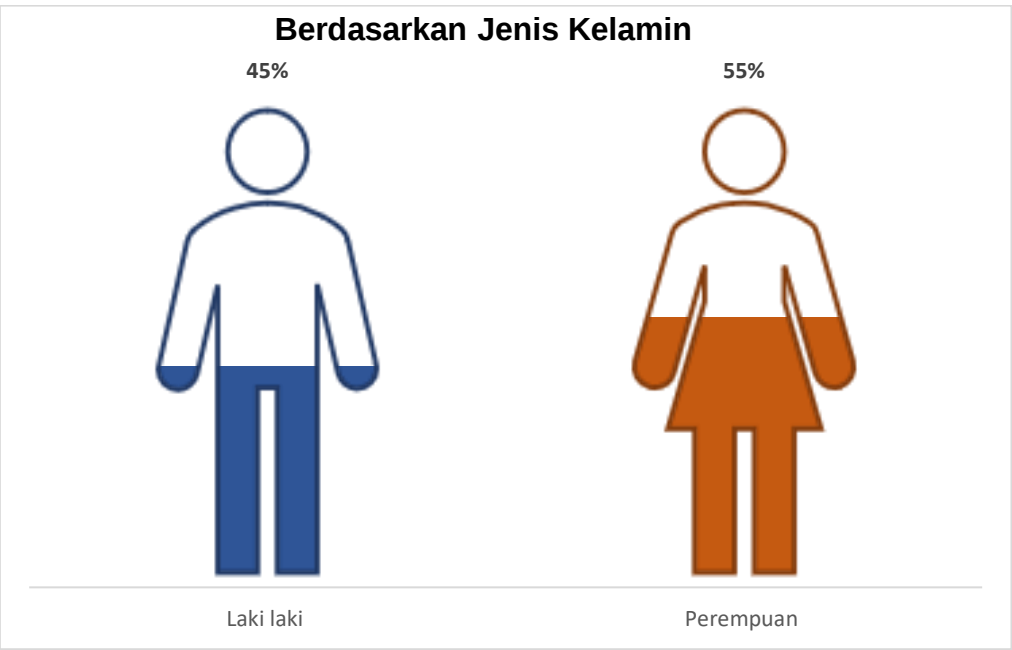
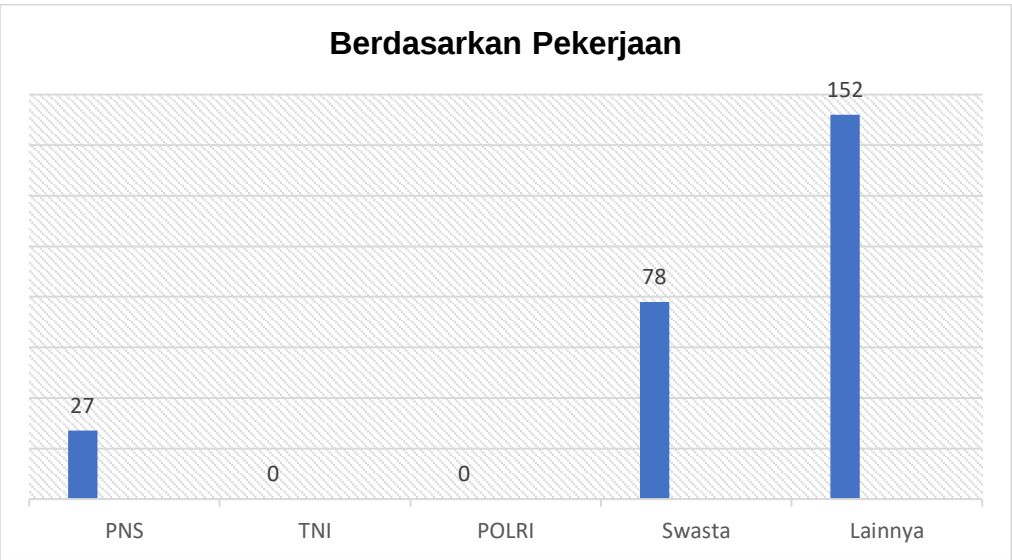
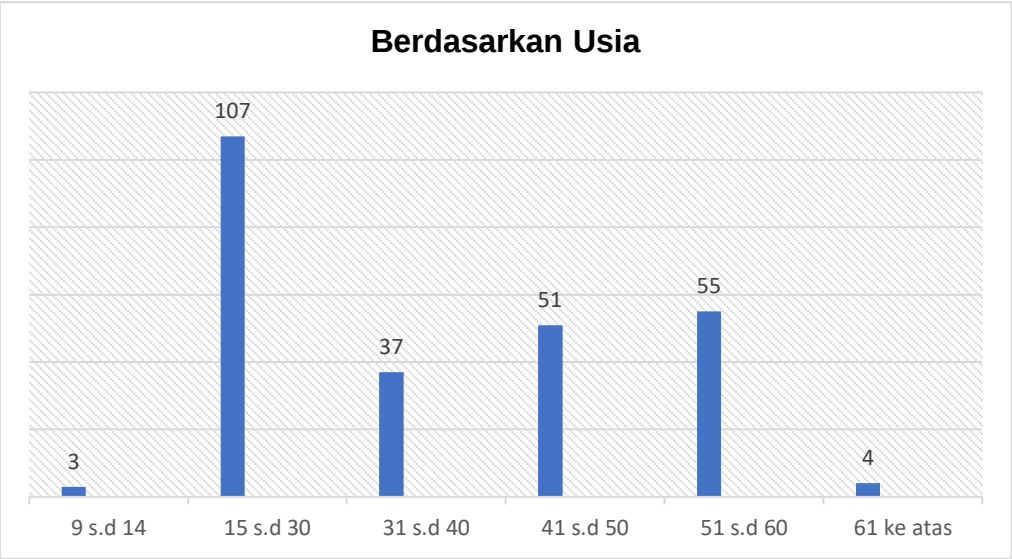
5. Layanan Monitoring dan Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan (Bagian Administrasi Pembangunan)



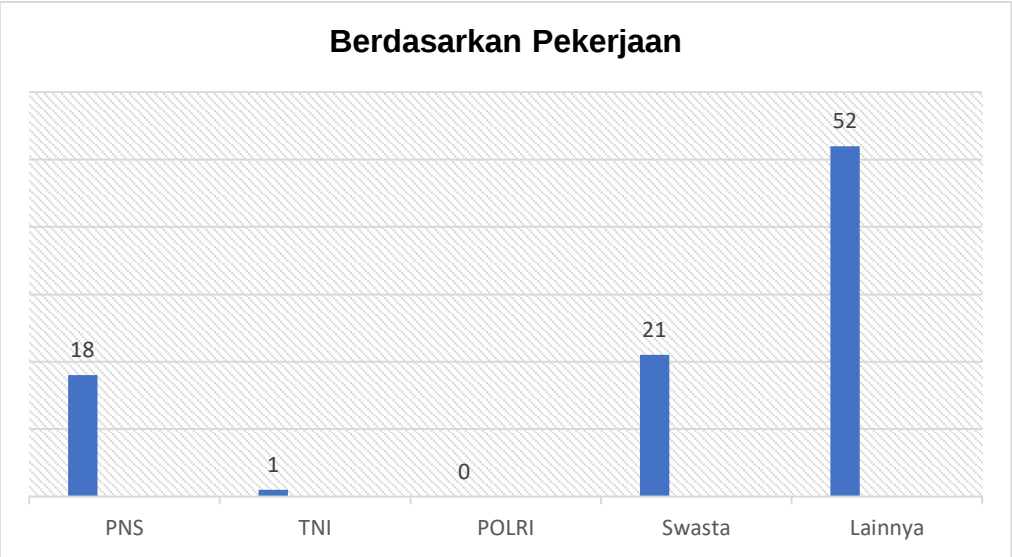
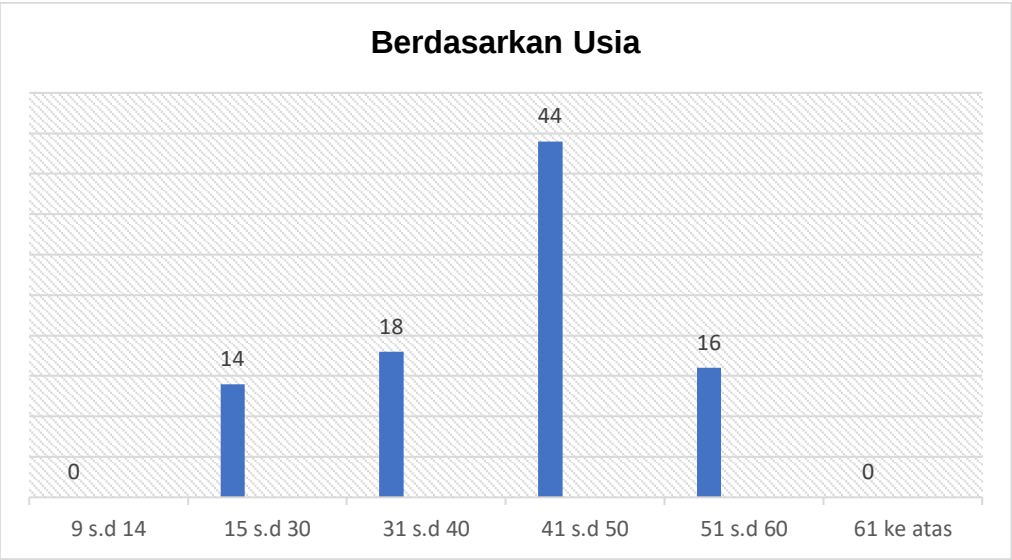
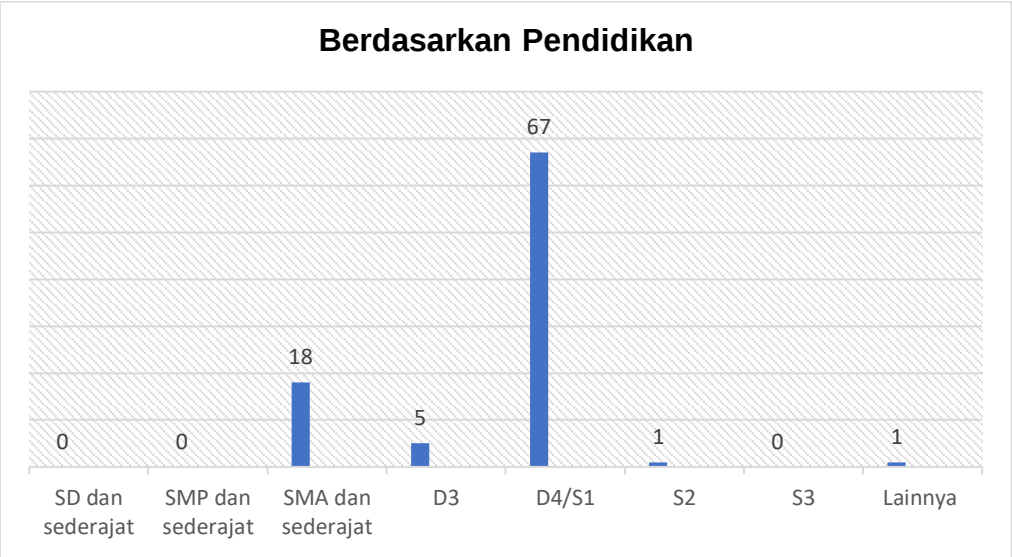


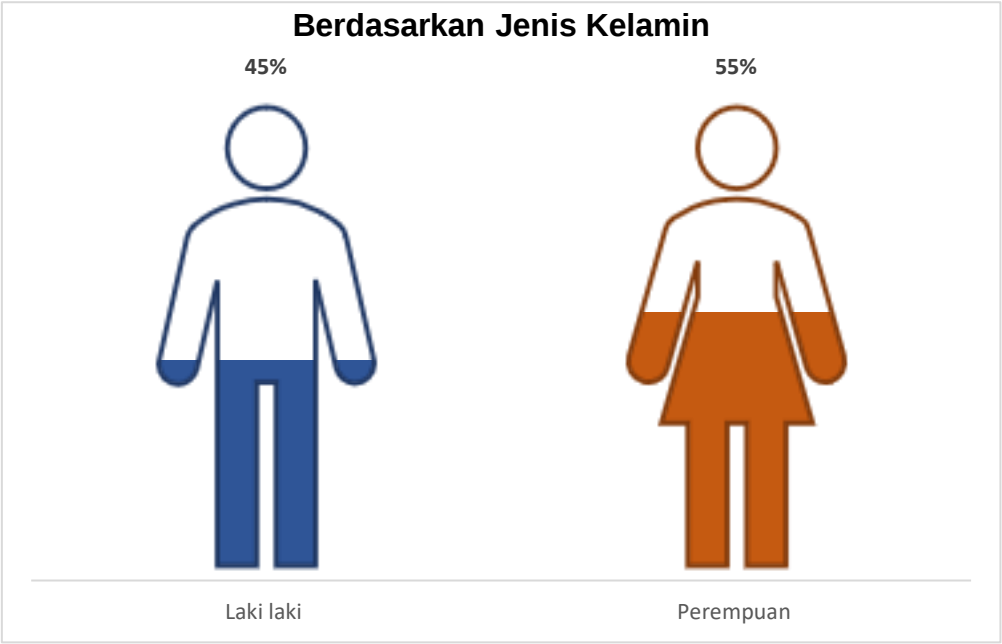
6. Layanan Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan (Bagian Administrasi Pembangunan)



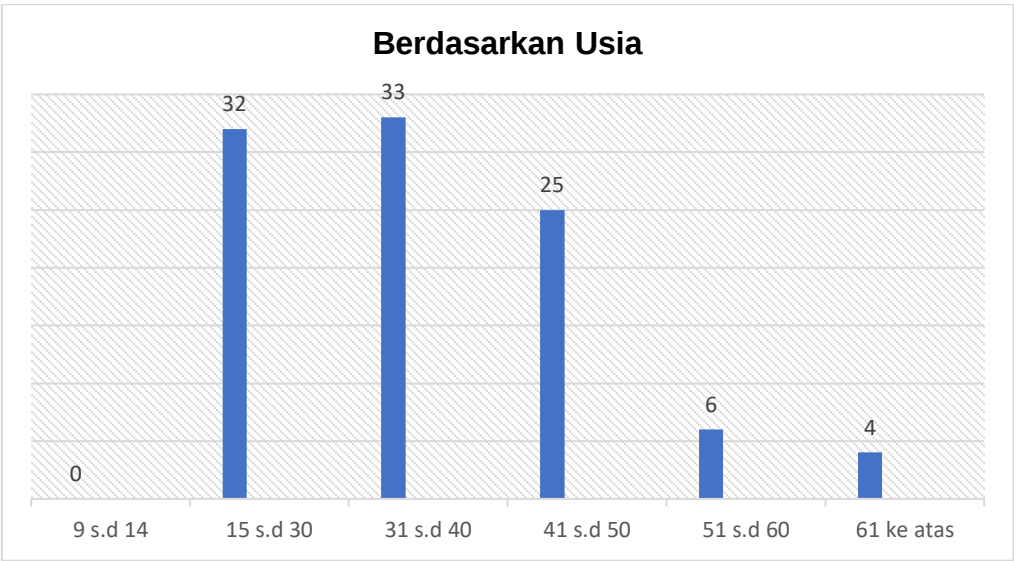
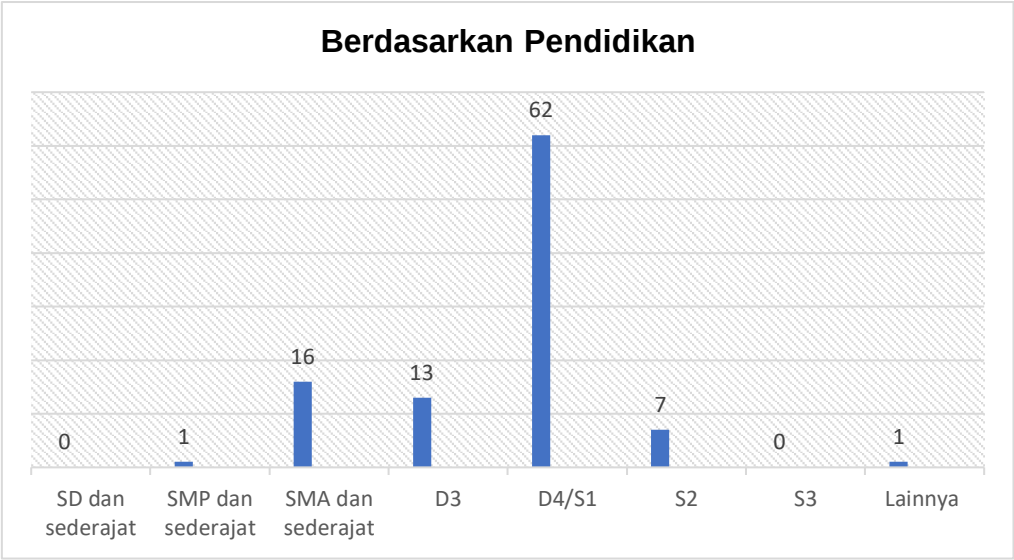


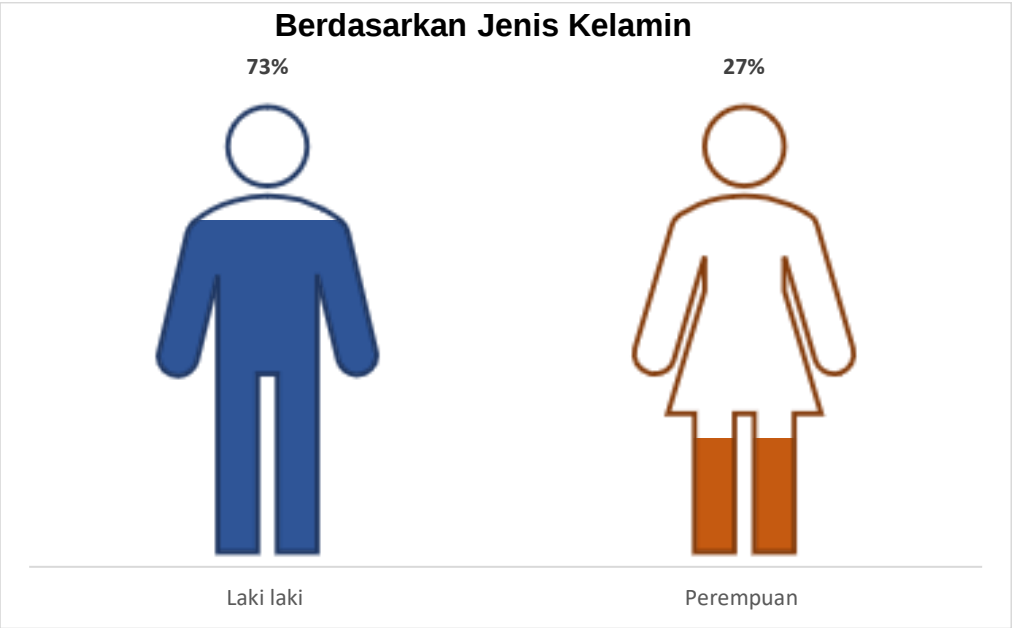
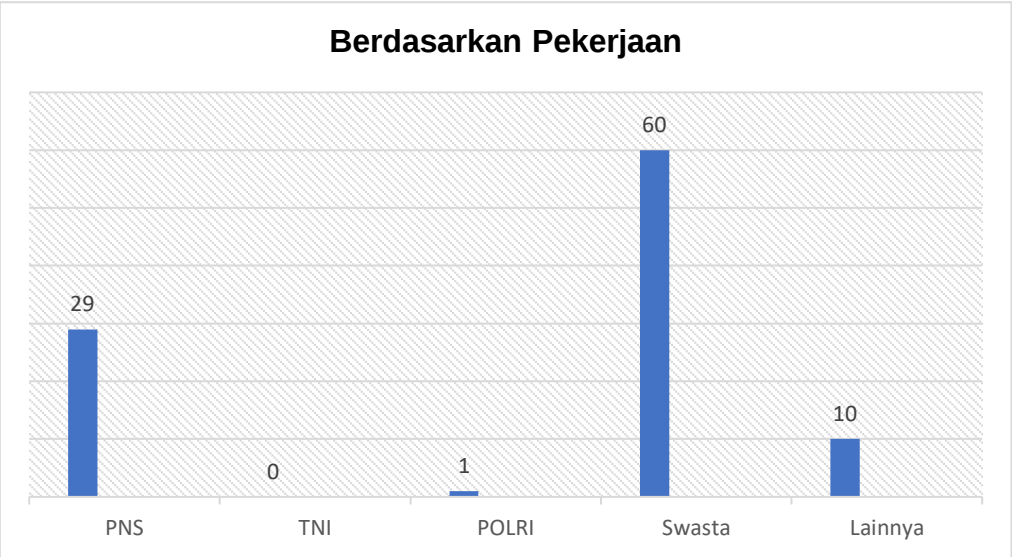
7. Layanan Fasilitas Pembinaan BUMD (Bagian Perekonomian dan SDA)



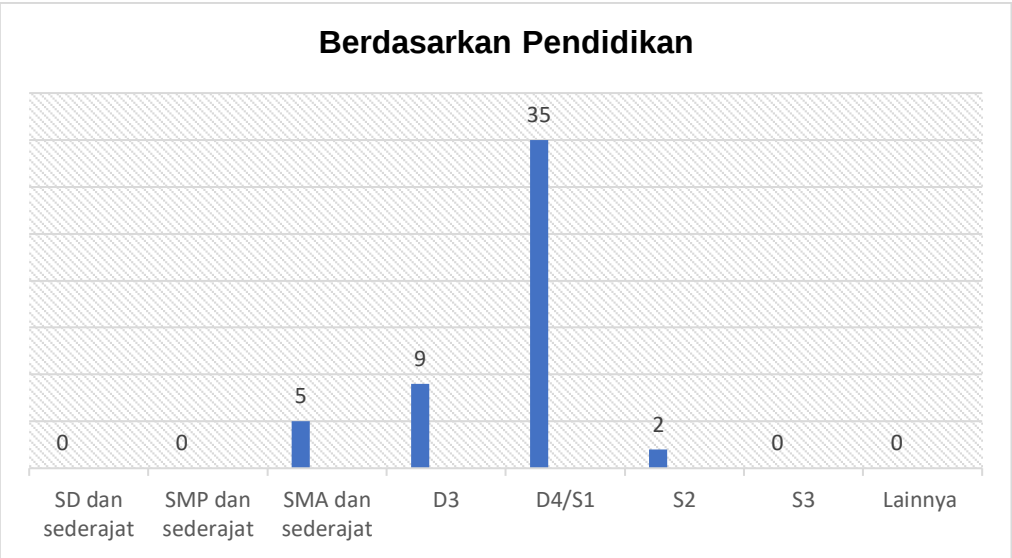


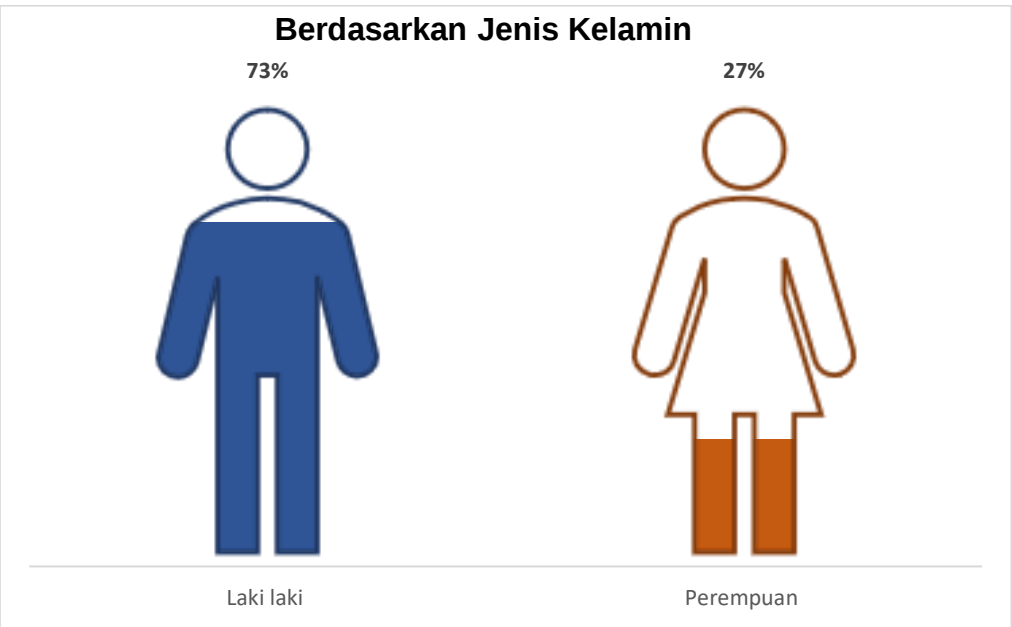
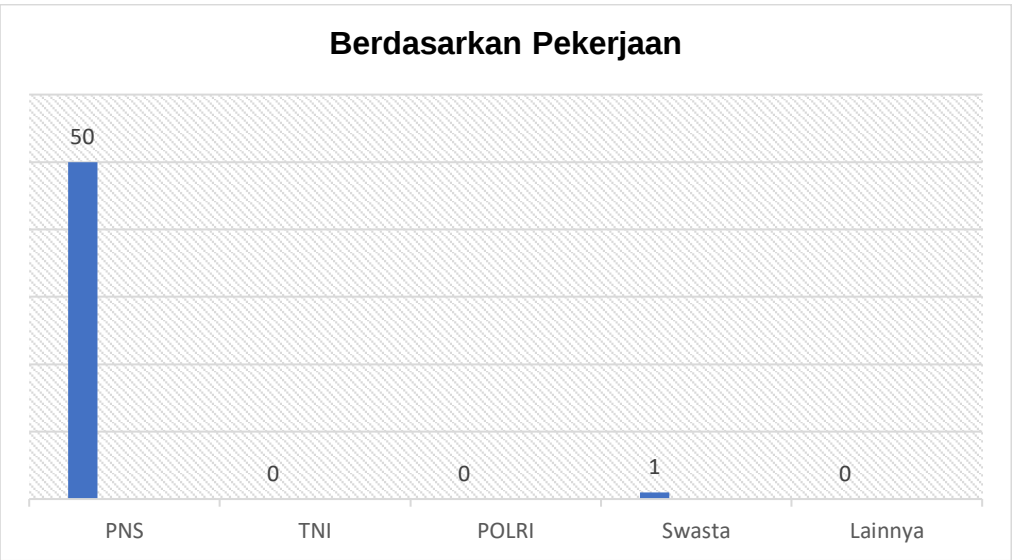
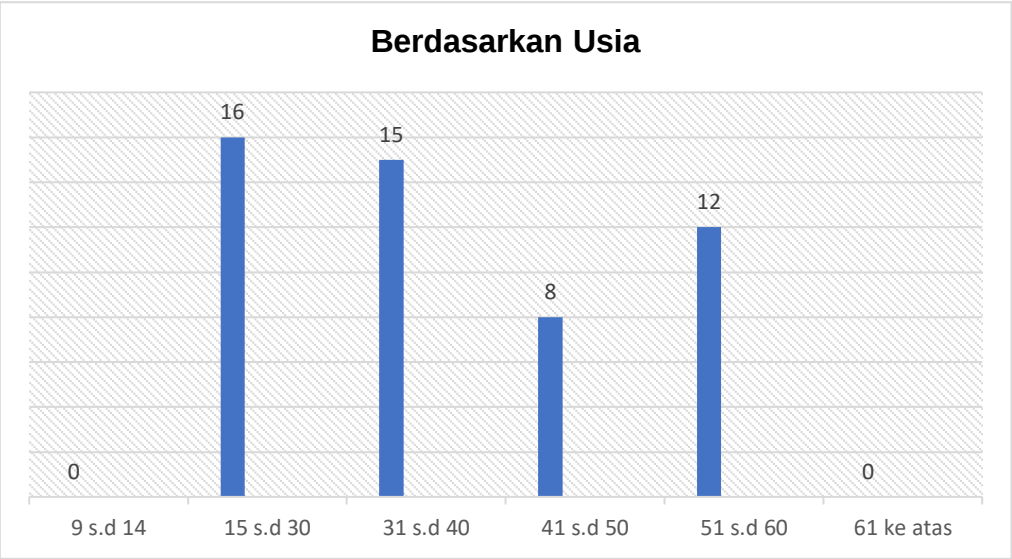
8. Layanan Barang/Jasa yang melalui *e-procurement* (Bagian Pengadaan Barang dan Jasa)



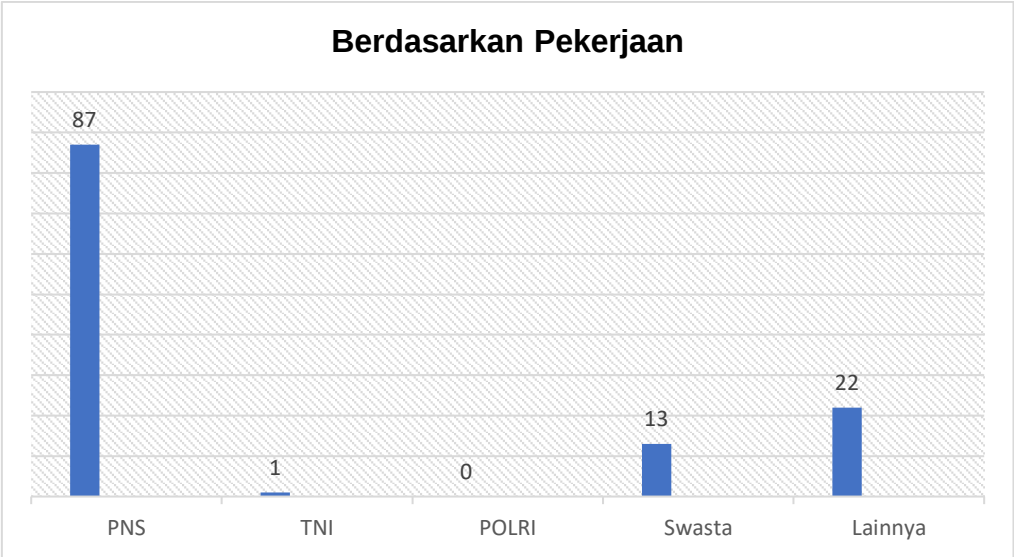
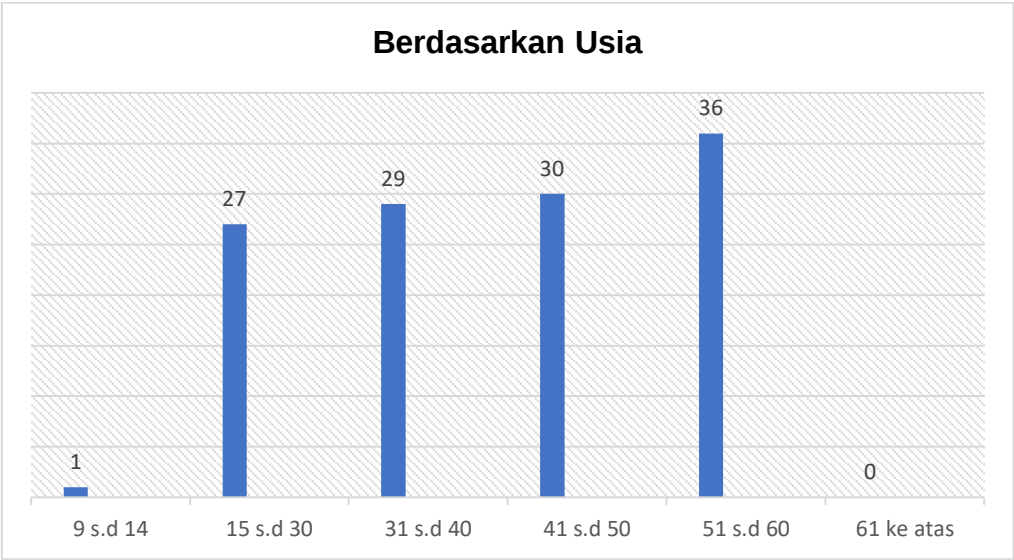
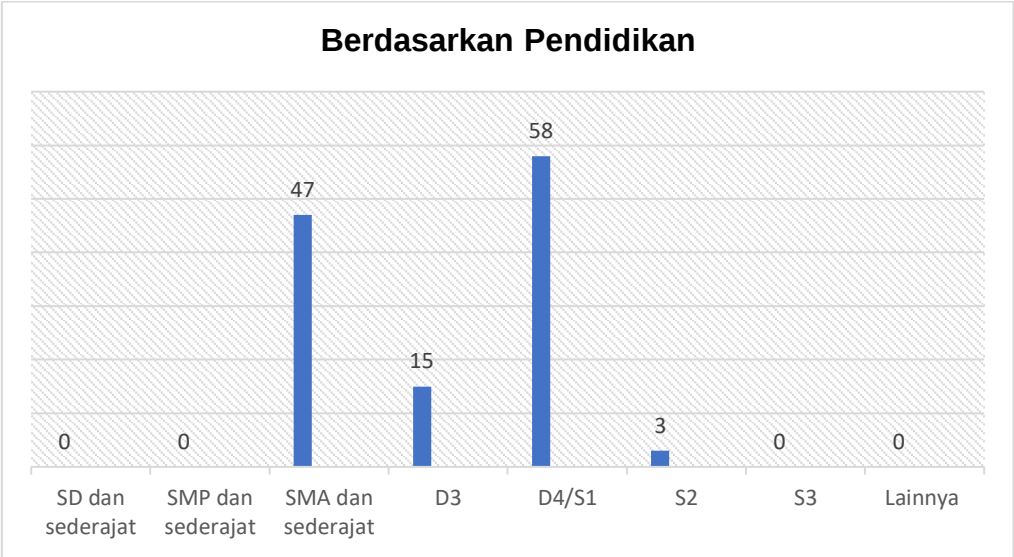


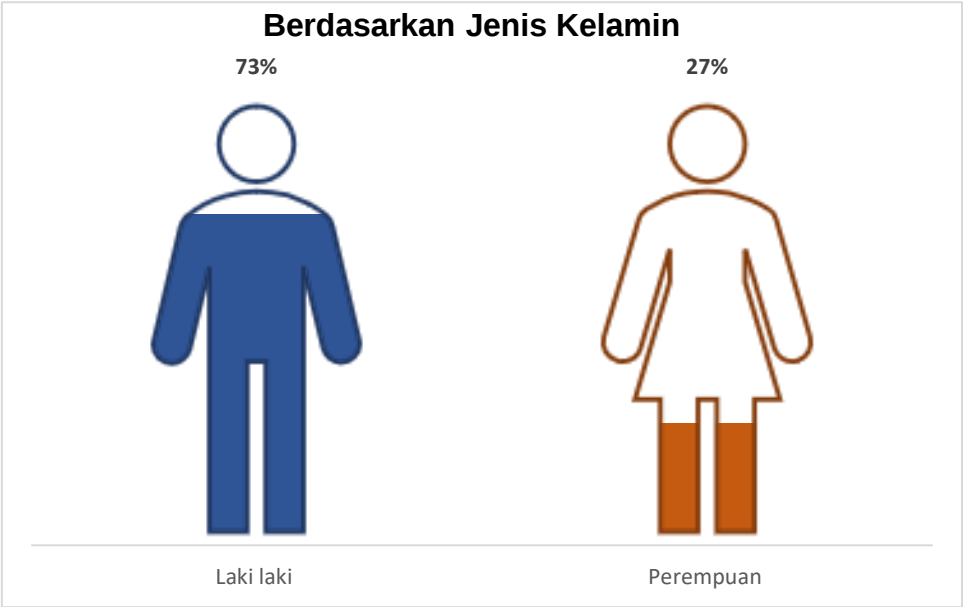
9. Layanan Rapat/Workshop/Asistensi Bagian Organisasi



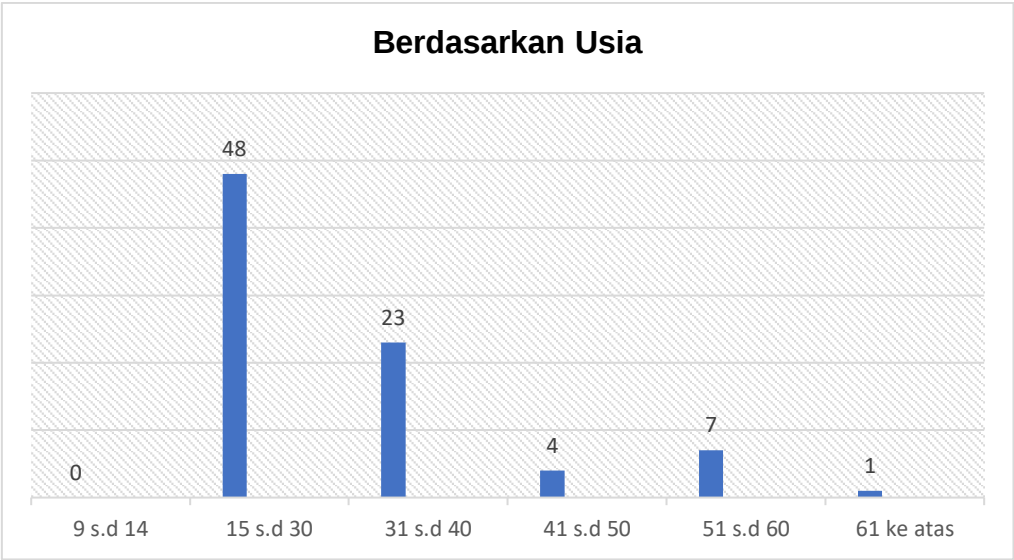
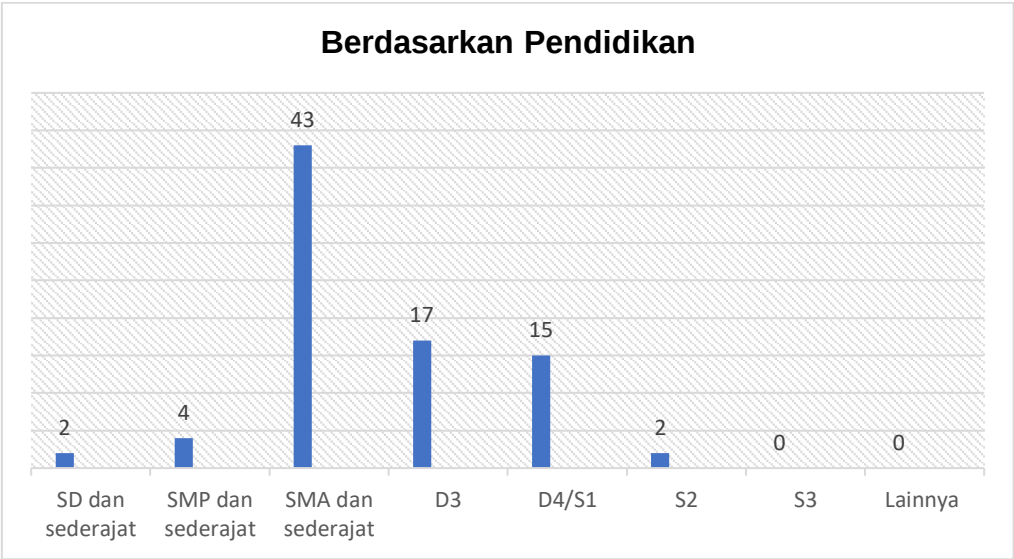


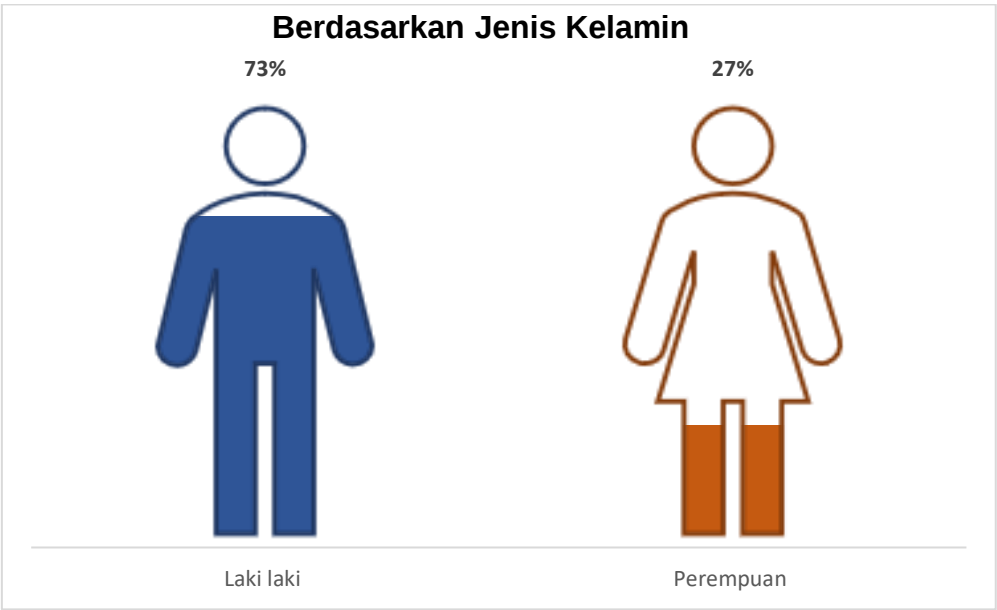
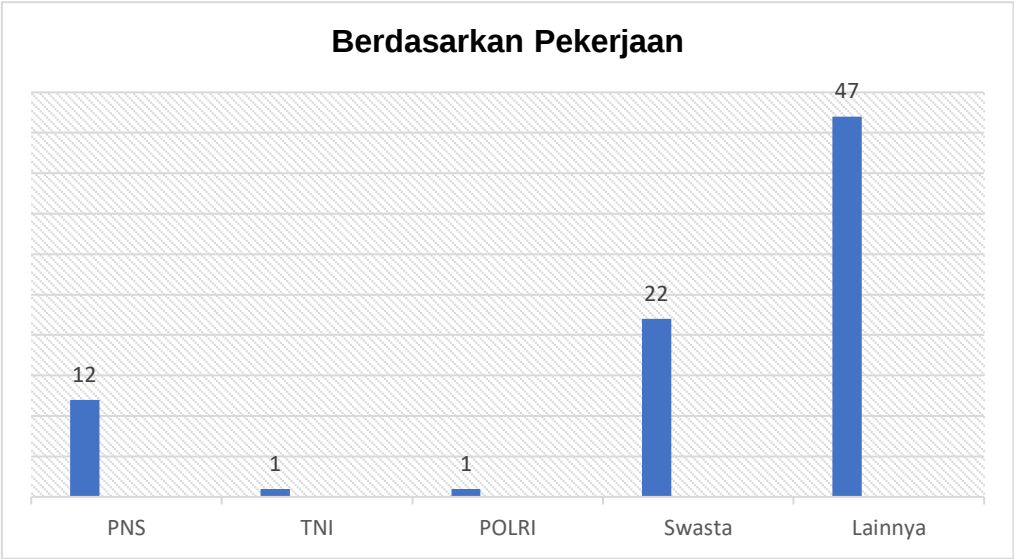
10. Layanan Konsultasi (Bagian Organisasi)



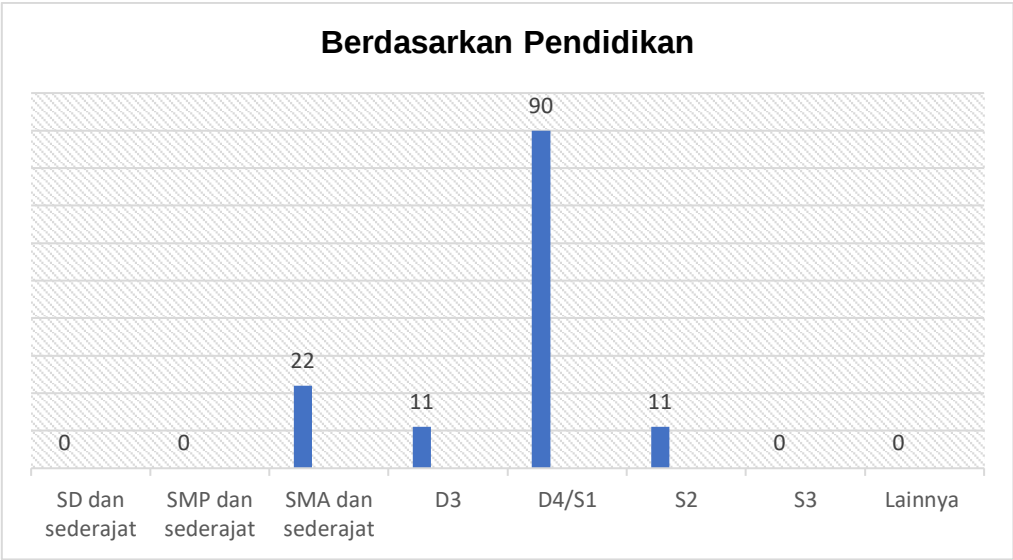


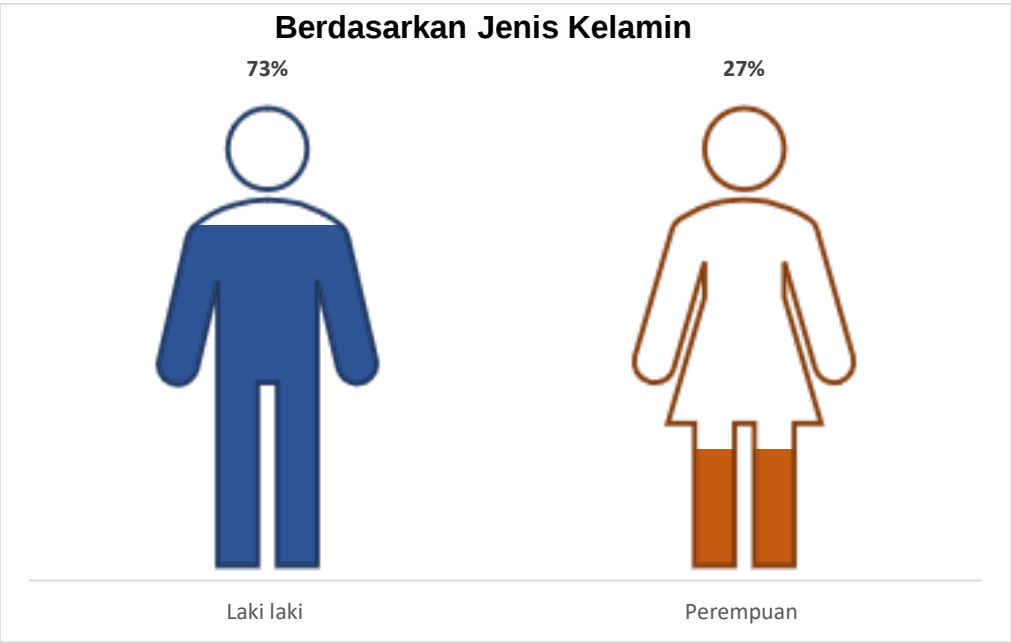
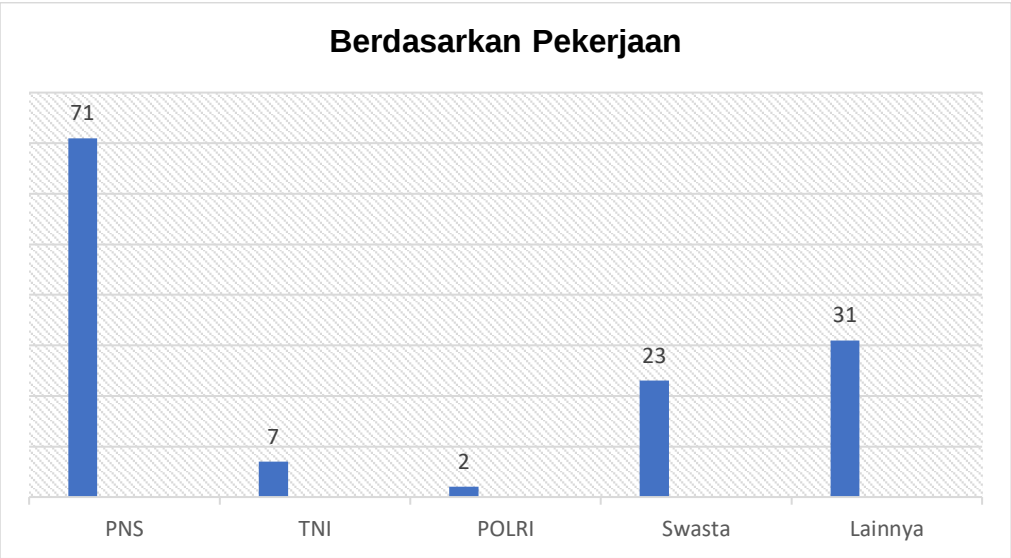
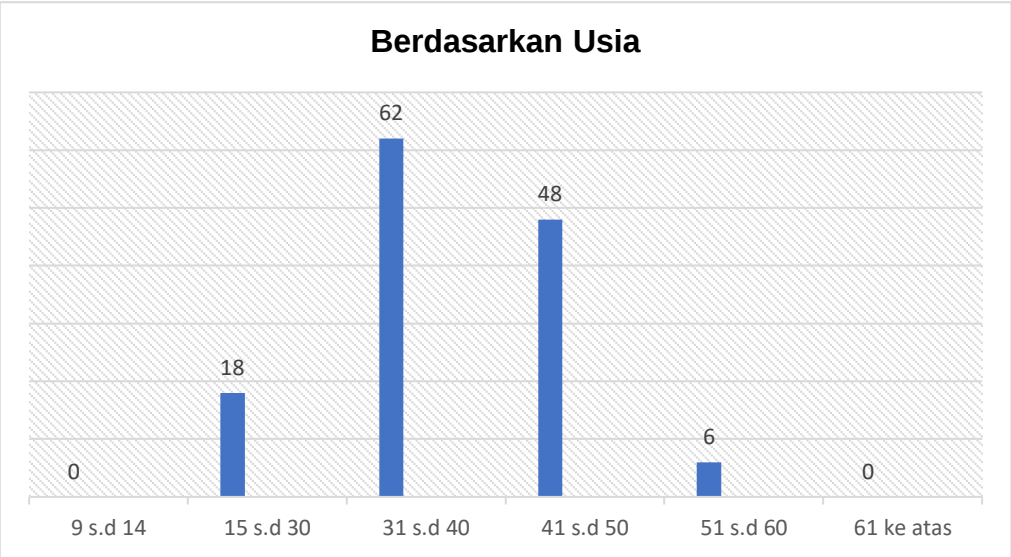
11. Layanan Administrasi Surat Menyurat (Bagian Umum)





12.Layanan Keprotokolan (Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan)

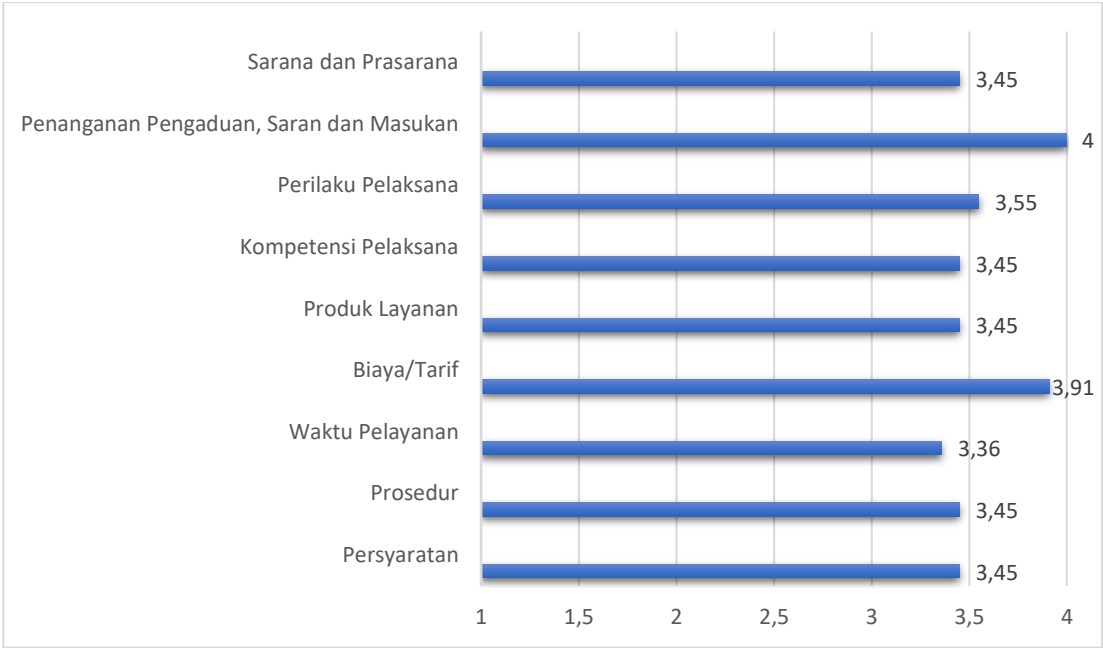




III. Hasil yang dicapai

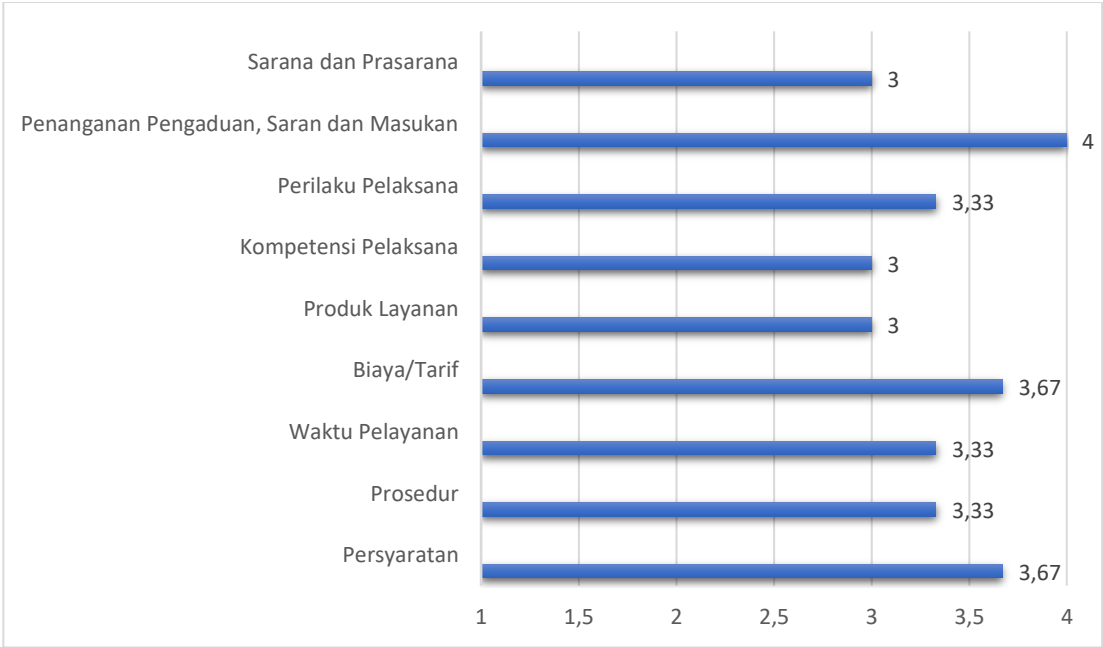
Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

1. Layanan Fasilitas Kerjasama Daerah



Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Fasilitas Kerjasama Daerah di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **SANGAT BAIK (A)** dengan IKM unit pelayanan **89,14** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Pesyaratan dan Prosedur.

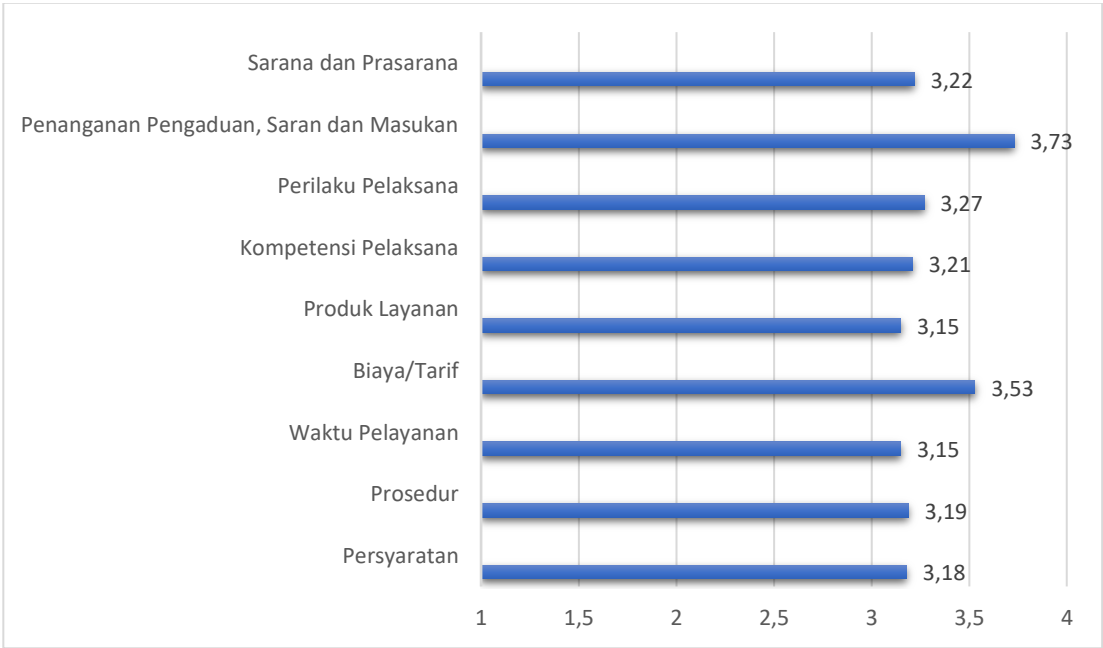
2. Layanan Fasilitas Administrasi Pemerintahan



Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Fasilitas Administrasi Pemerintahan di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **84,26** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan, Kompetensi

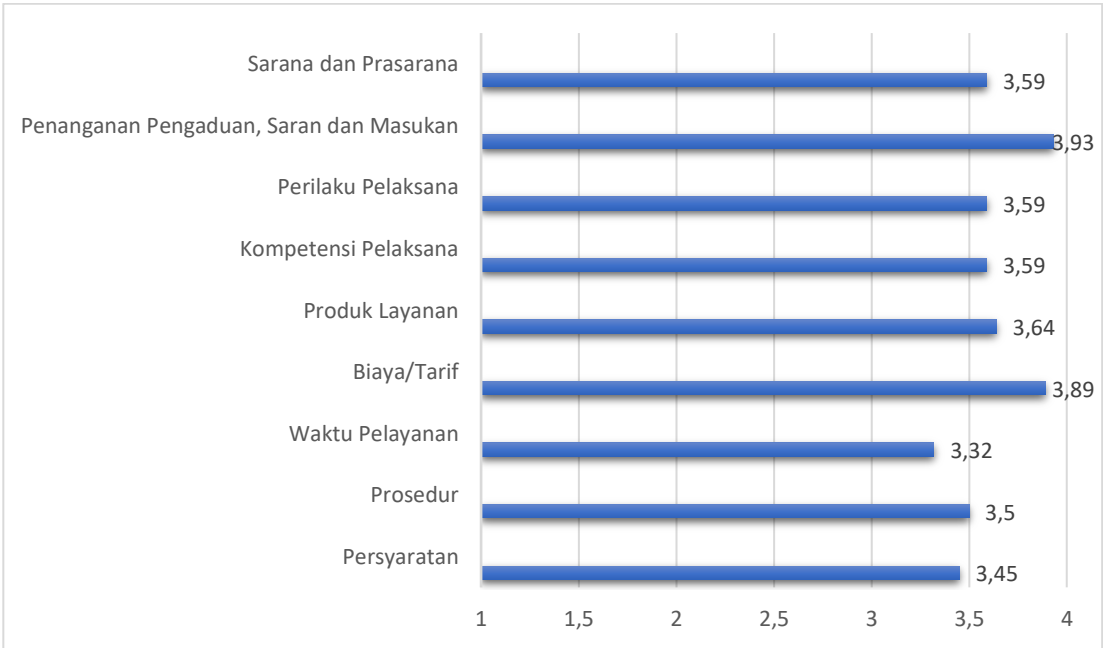
Pelaksana, Sarana dan Prasarana.

3. Layanan Keagamaan, Sosial dan Kemasyarakatan



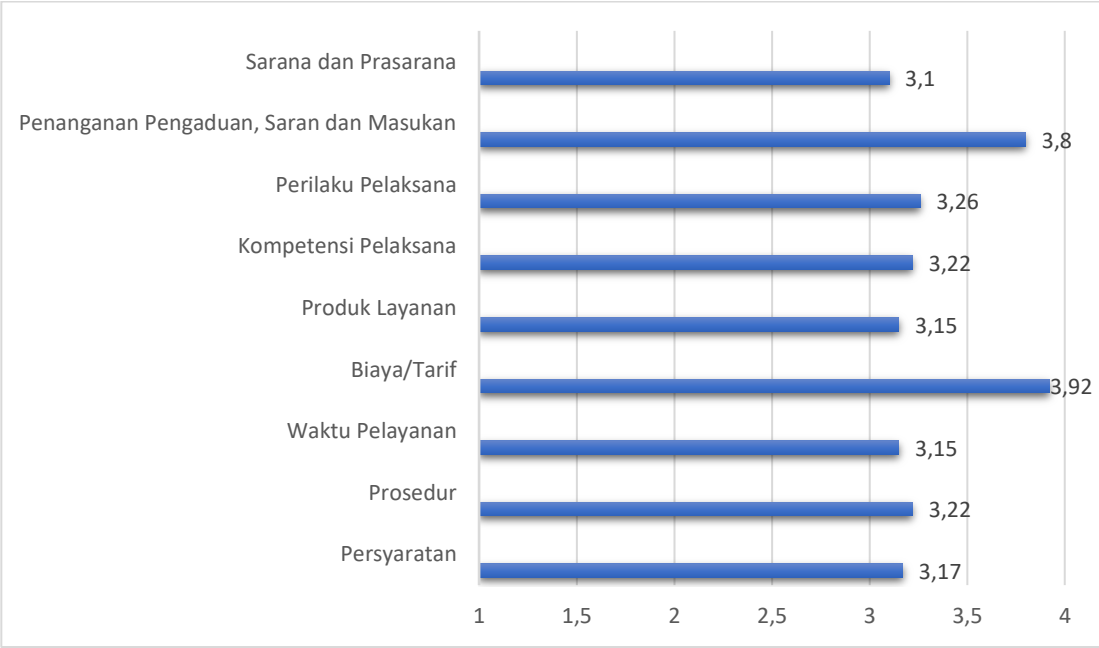
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Keagamaan, Sosial dan Kemasyarakatan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **82,3** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan, Waktu Pelayanan dan Persyaratan.

4. Layanan Fasilitas Pembentukan Produk Hukum



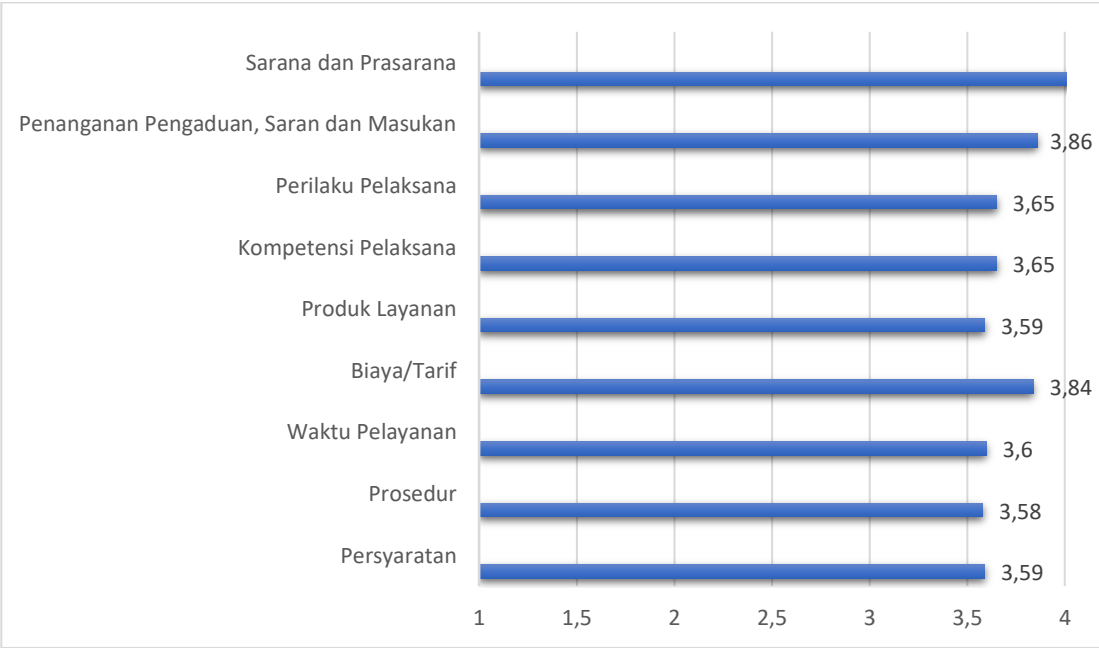
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Fasilitas Pembentukan Produk Hukum di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **SANGAT BAIK (A)** dengan IKM unit pelayanan **90,28** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur.

5. Layanan Monitoring dan Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan



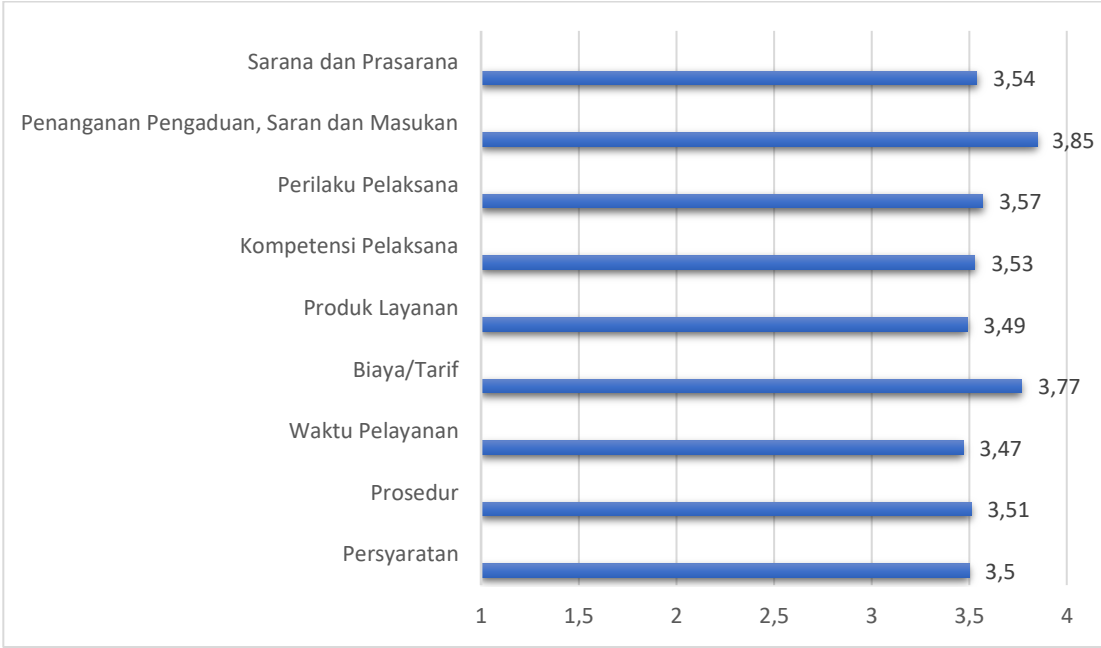
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Monitoring dan Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **83,33**. Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Produk Layanan.

6. Layanan Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan



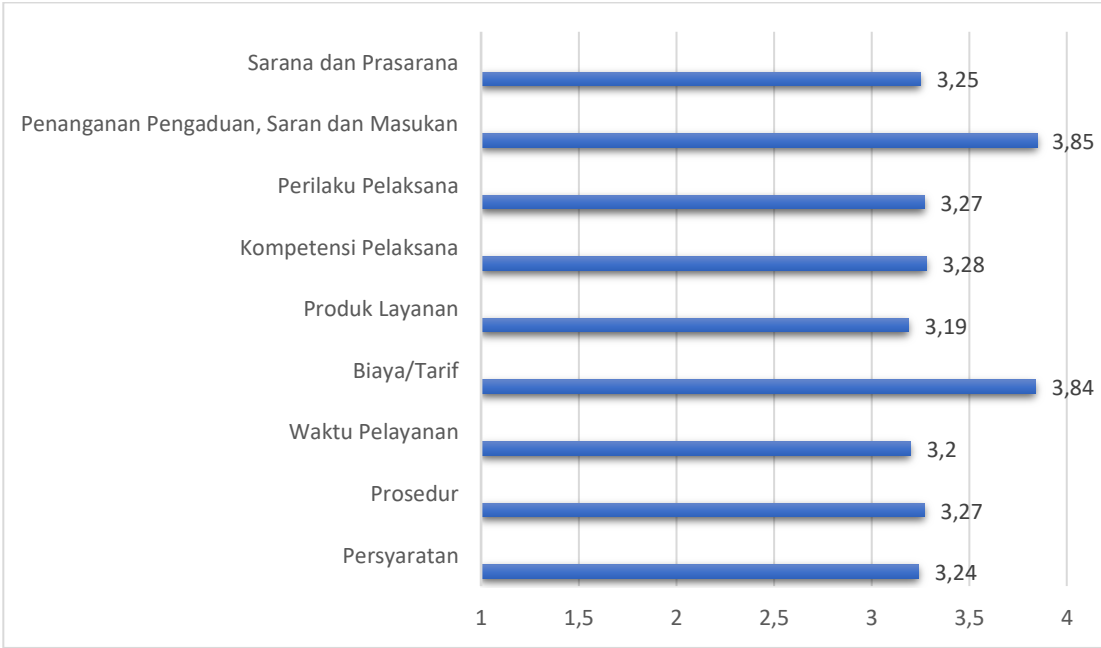
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **SANGAT BAIK (A)** dengan IKM unit pelayanan **91,52** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Prosedur dan Persyaratan.

7. Layanan Fasilitasi Pembina BUMD



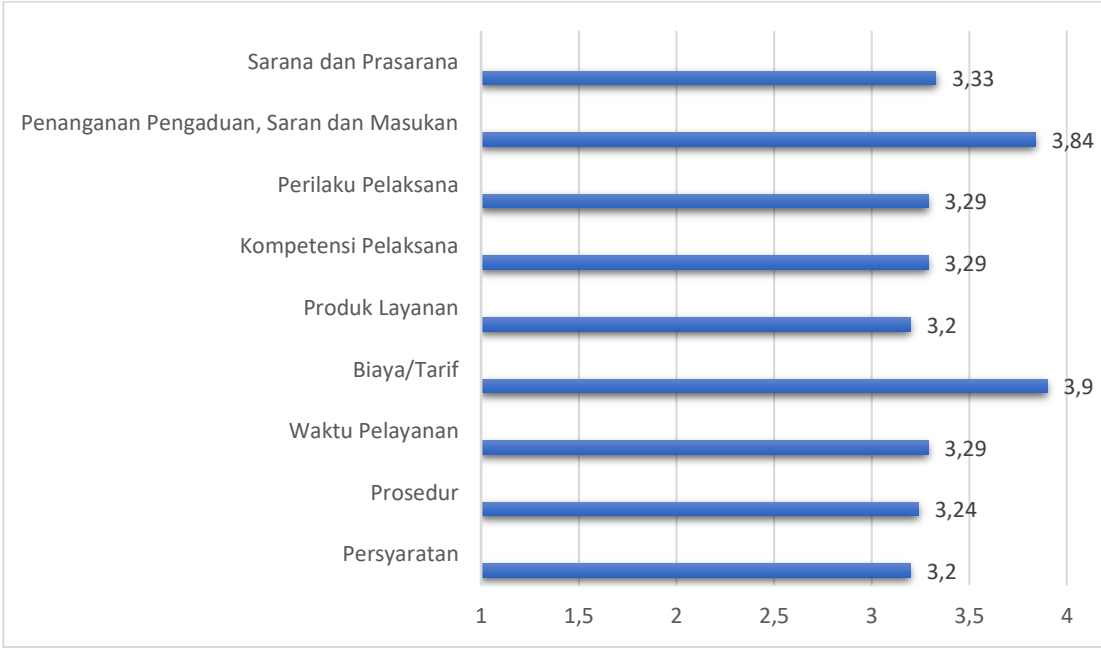
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Fasilitasi Pembinaan BUMD di Bagian Perekonomian dan SDA Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **SANGAT BAIK (A)** dengan IKM unit pelayanan **89,52** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Produk Layanan dan Persyaratan.

8. Layanan Pengadaan Barang/Jasa yang melalui *e-procurement*



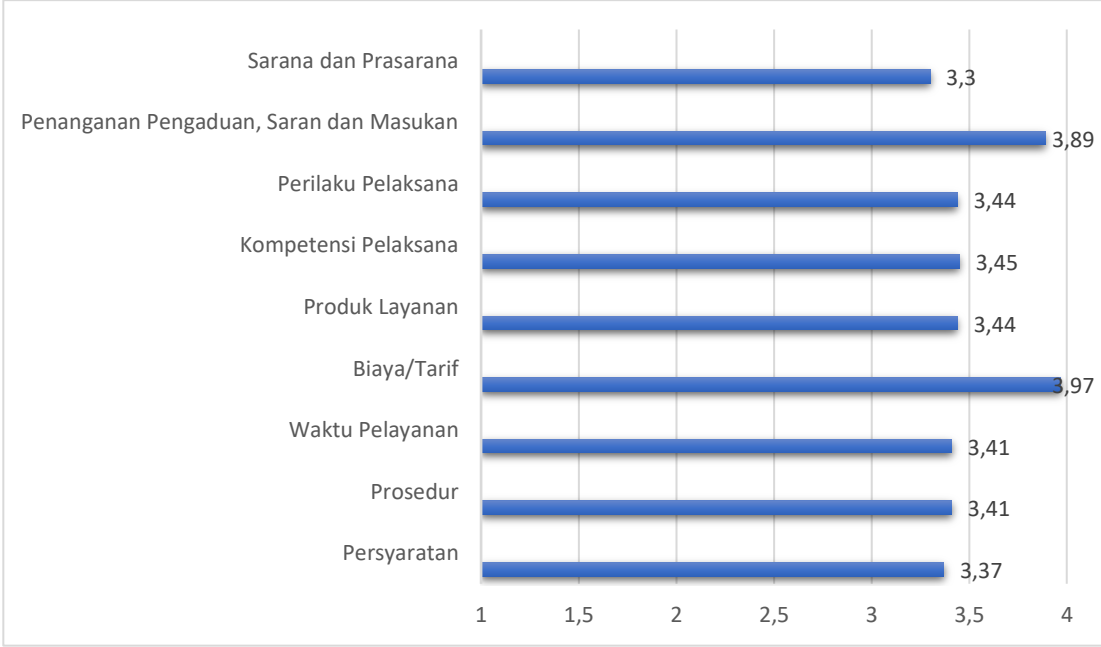
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Pengadaan Barang/Jasa yang melalui *e-procurement* di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **84,42** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan, Waktu Pelayanan dan Persyaratan.

9. Layanan Rapat/Workshop/Asistensi



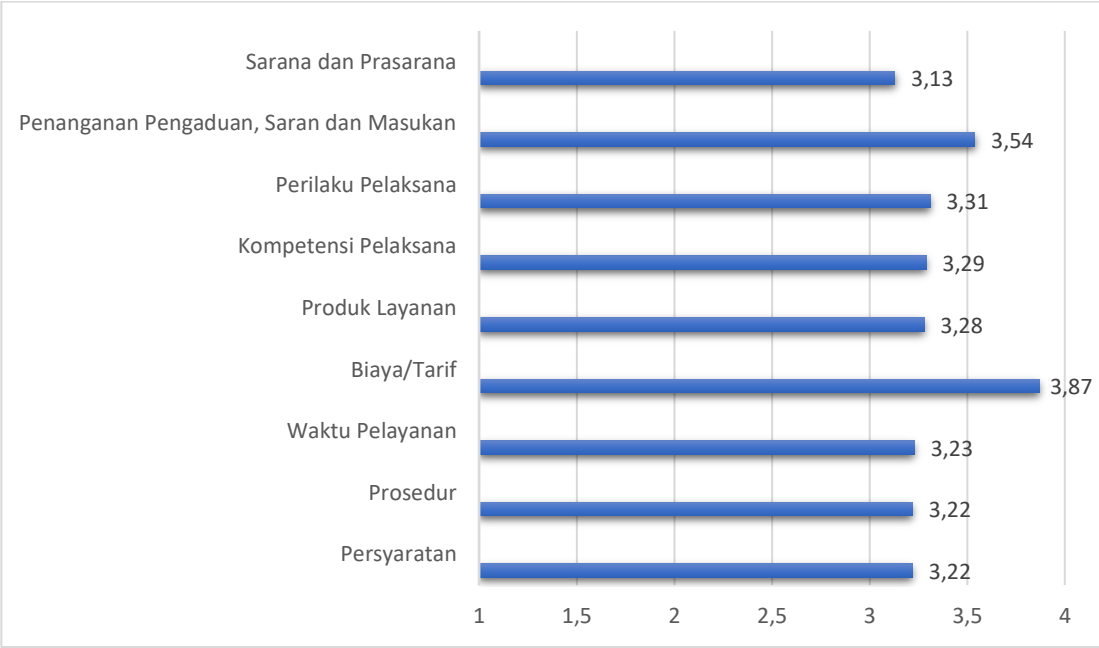
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Rapat/Workshop/Asistensi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **84,97**. Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan,Persyaratan dan Prosedur.

10. Layanan Konsultasi



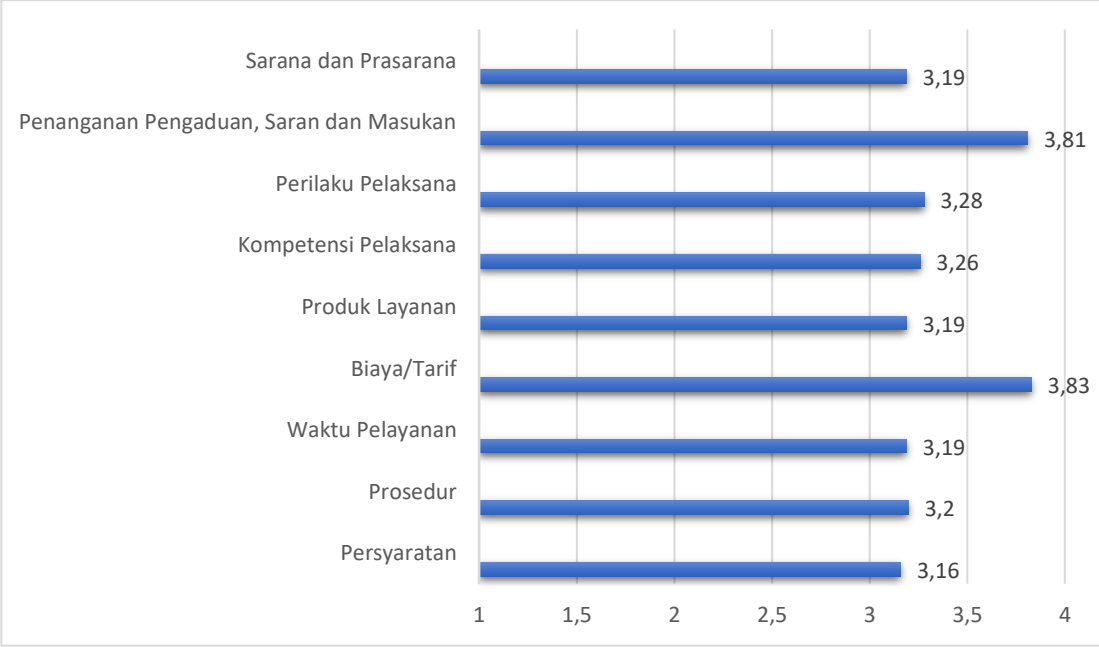
Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konsultasi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **87,96** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Persyaratan dan Waktu Pelayanan.

11. Layanan Administrasi Surat Menyurat



Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Administrasi Surat Menyurat di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **83,57**. Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Persyaratan dan Prosedur.

12. Layanan Keprotokolan



Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Keprotokolan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan IKM unit pelayanan **83,64** . Adapun dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan – layanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **BAIK (B)** dengan nilai **86,24**, ini berarti kinerja pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan adalah **BAIK**.

IV. Rekomendasi

Selanjutnya dalam rangka memenuhi Indikator Kinerja Utama yang diantaranya menuntut bahwa kinerja **Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan** ini dapat dicapai (*Measurable*), yaitu dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, disarankan untuk menyusun kegiatan strategis guna perbaikan pelayanan publik.

Unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan adalah yang dipandang penting oleh masyarakat, namun kinerja pada aspek-aspek tersebut saat ini masih relatif rendah/kurang baik dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat, antara lain :

1. Mengkaji dan memperbarui persyaratan pelayanan.
2. Mengkaji dan memperbarui prosedur.
3. Meningkatkan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan.
4. Mereviu produk spesifikasi jenis pelayanan.
5. Meningkatkan kompetensi pelaksana dengan mengikuti bimtek atau pelatihan.
6. Menjaga perilaku pelayanan sesuai dengan norma dan etika.
7. Memaksimalkan penggunaan Sarana dan Prasarana.

V. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan.

Dibuat di Magetan
Pada tanggal Oktober 2024


H. SEKRETARIS DAERAH
Drs. BENNY ADRIAN, M.Si.
Kepala Utama Muda
NIP. 197408031993111002

Lampiran 1

Dokumentasi/Foto Kegiatan

BAGIAN TATA PEMERINTAHAN



BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT





BAGIAN HUKUM



BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN



BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA



BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA



BAGIAN ORGANISASI

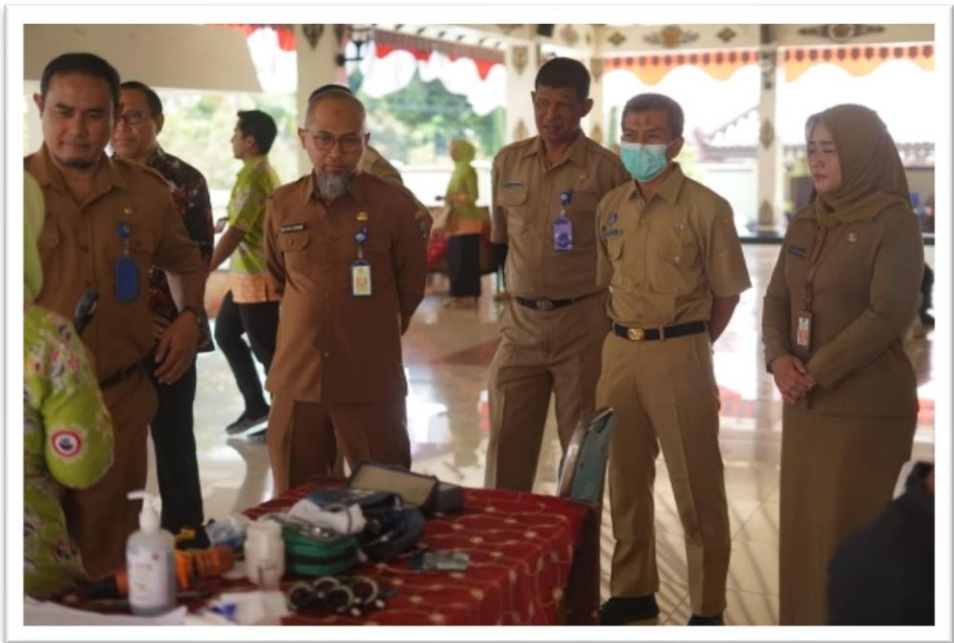




BAGIAN UMUM



BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN



**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
MONITORING DAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	1	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
22	3	4	3	4	3	4	4	4	2	
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
Nilai/Unsur	273	277	271	337	271	277	280	327	267	
NRR/Unsur	3.17	3.22	3.15	3.92	3.15	3.22	3.26	3.8	3.1	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.36	0.35	0.44	0.35	0.36	0.36	0.42	0.34	*)3.33
IKM Unit Pelayanan										**) 83.33

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.17
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U4	Biaya/Tarif	3.92
U5	Produk Layanan	3.15
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22
U7	Perilaku Pelaksana	3.26
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.8
U9	Sarana dan Prasarana	3.1

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	16
31 s.d 40	21
41 s.d 50	36
51 s.d 60	12
61 Keatas	0
Jumlah	86

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	72
TNI	2
POLRI	0
SWASTA	6
Lainnya	6

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	17
D3	10
D4/S1	49
S2	9
S3	0
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	50
Perempuan	36
Jumlah	86

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.92
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.8
U7	Perilaku Pelaksana	3.26
U2	Prosedur	3.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22
U1	Persyaratan	3.17
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U5	Produk Layanan	3.15
U9	Sarana dan Prasarana	3.1

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.92
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.8
U7	Perilaku Pelaksana	3.26

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.1
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U5	Produk Layanan	3.15

IKM Unit Pelayanan : 83.33

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
EVALUASI DAN PELAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
16	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	4	4	4	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	3	3	4	4	4	3	

[illegible]

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
182	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
191	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
193	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
194	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
198	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
200	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
201	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
202	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
206	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
212	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
213	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
215	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
216	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
220	3	3	2	4	3	3	3	4	2	
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
222	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
223	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
224	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
226	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
227	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
228	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
231	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
232	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
233	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
234	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
235	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
239	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
241	3	3	4	4	3	4	3	4	2	
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
245	3	3	3	4	3	3	4	1	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
248	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
251	2	1	2	4	2	2	2	2	2	
252	1	1	1	4	2	2	1	1	1	
253	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
254	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
255	1	1	1	4	1	1	1	1	1	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
256	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
257	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
Nilai/Unsur	922	920	926	988	923	938	939	993	918	
NRR/Unsur	3.59	3.58	3.6	3.84	3.59	3.65	3.65	3.86	3.57	
NRR tertbg/Unsur	0.4	0.4	0.4	0.43	0.4	0.41	0.41	0.43	0.4	*)3.66
IKM Unit Pelayanan										**) 91.52

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.59
U2	Prosedur	3.58
U3	Waktu Pelayanan	3.6
U4	Biaya/Tarif	3.84
U5	Produk Layanan	3.59
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65
U7	Perilaku Pelasana	3.65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86
U9	Sarana dan Prasarana	3.57

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	3
15 s.d 30	107
31 s.d 40	37
41 s.d 50	51
51 s.d 60	55
61 Keatas	4
Jumlah	257

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	27
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	78
Lainnya	152

Pendidikan	Banyaknya
SD	14
SMP	30
SMA	138
D3	17
D4/S1	42
S2	2
S3	0
Lainyya	14

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	113
Perempuan	144
Jumlah	257

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U4	Biaya/Tarif	3.84
U7	Perilaku Pelaksana	3.65
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65
U3	Waktu Pelayanan	3.6
U5	Produk Layanan	3.59
U1	Persyaratan	3.59
U2	Prosedur	3.58
U9	Sarana dan Prasarana	3.57

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U4	Biaya/Tarif	3.84
U7	Perilaku Pelaksana	3.65

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.57
U2	Prosedur	3.58
U1	Persyaratan	3.59

IKM Unit Pelayanan : 91.52

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN HUKUM
FASILITASI PEMBENTUKAN PRODUK HUKUM**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	1	4	3	3	3	4	2	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
31	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
44	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	152	154	146	171	160	158	158	173	158	
NRR/Unsur	3.45	3.5	3.32	3.89	3.64	3.59	3.59	3.93	3.59	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.39	0.37	0.43	0.4	0.4	0.4	0.44	0.4	*)3.61
IKM Unit Pelayanan										**) 90.28

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.5
U3	Waktu Pelayanan	3.32
U4	Biaya/Tarif	3.89
U5	Produk Layanan	3.64
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59
U7	Perilaku Pelaksana	3.59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93
U9	Sarana dan Prasarana	3.59

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	19
31 s.d 40	12
41 s.d 50	13
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	44

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	30
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	6
Lainnya	8

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	9
D3	4
D4/S1	29
S2	2
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	16
Perempuan	28
Jumlah	44

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.93
U4	Biaya/Tarif	3.89
U5	Produk Layanan	3.64
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59
U7	Perilaku Pelaksana	3.59
U9	Sarana dan Prasarana	3.59
U2	Prosedur	3.5
U1	Persyaratan	3.45
U3	Waktu Pelayanan	3.32

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.93
U4	Biaya/Tarif	3.89
U5	Produk Layanan	3.64

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.32
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.5

IKM Unit Pelayanan : 90.28

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
LAYANAN KEAGAMAAN, SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN**

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
70	3	4	4	4	3	3	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	3	3	4	3	3	2	3	2	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
86	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
90	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
91	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
94	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
106	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
107	3	3	2	4	2	2	2	3	2	

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.18
U2	Prosedur	3.19
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U4	Biaya/Tarif	3.53
U5	Produk Layanan	3.15
U6	Kompetensi Pelaksana	3.21
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.22

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	21
31 s.d 40	51
41 s.d 50	37
51 s.d 60	21
61 Keatas	3
Jumlah	134

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	21
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	68
Lainnya	44

Pendidikan	Banyaknya
SD	15
SMP	23
SMA	40
D3	2
D4/S1	47
S2	6
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	44
Perempuan	90
Jumlah	134

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U4	Biaya/Tarif	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U9	Sarana dan Prasarana	3.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.21
U2	Prosedur	3.19
U1	Persyaratan	3.18
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U5	Produk Layanan	3.15

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U4	Biaya/Tarif	3.53
U7	Perilaku Pelaksana	3.27

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.15
U3	Waktu Pelayanan	3.15
U1	Persyaratan	3.18

IKM Unit Pelayanan : 82.3

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI
RAPAT/WORKSHOP/ASISTENSI**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
39	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
40	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
41	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
42	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
43	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
44	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
45	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
48	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	163	165	168	199	163	168	168	196	170	
NRR/Unsur	3.2	3.24	3.29	3.9	3.2	3.29	3.29	3.84	3.33	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.37	0.43	0.36	0.37	0.37	0.43	0.37	*)3.4
IKM Unit Pelayanan										**) 84.97

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.2
U2	Prosedur	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.29
U4	Biaya/Tarif	3.9
U5	Produk Layanan	3.2
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelasana	3.29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.84
U9	Sarana dan Prasarana	3.33

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	16
31 s.d 40	15
41 s.d 50	8
51 s.d 60	12
61 Keatas	0
Jumlah	51

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	50
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	1
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	5
D3	9
D4/S1	35
S2	2
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	19
Perempuan	32
Jumlah	51

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.9
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.84
U9	Sarana dan Prasarana	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.29
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelaksana	3.29
U2	Prosedur	3.24
U1	Persyaratan	3.2
U5	Produk Layanan	3.2

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.9
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.84
U9	Sarana dan Prasarana	3.33

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.2
U1	Persyaratan	3.2
U2	Prosedur	3.24

IKM Unit Pelayanan : 84.97

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI
KONSULTASI**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	4	3	4	4	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
53	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
61	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
68	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
118	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
119	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
120	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	414	420	419	488	423	424	423	478	406	
NRR/Unsur	3.37	3.41	3.41	3.97	3.44	3.45	3.44	3.89	3.3	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.38	0.38	0.44	0.38	0.38	0.38	0.43	0.37	*)3.52
IKM Unit Pelayanan										**) 87.96

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.37
U2	Prosedur	3.41
U3	Waktu Pelayanan	3.41
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Layanan	3.44
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45
U7	Perilaku Pelaksana	3.44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89
U9	Sarana dan Prasarana	3.3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	1
15 s.d 30	27
31 s.d 40	29
41 s.d 50	30
51 s.d 60	36
61 Keatas	0
Jumlah	123

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	87
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	13
Lainnya	22

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	47
D3	15
D4/S1	58
S2	3
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	60
Perempuan	63
Jumlah	123

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.97
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.89
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45
U5	Produk Layanan	3.44
U7	Perilaku Pelaksana	3.44
U2	Prosedur	3.41
U3	Waktu Pelayanan	3.41
U1	Persyaratan	3.37
U9	Sarana dan Prasarana	3.3

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.97
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.89
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.3
U1	Persyaratan	3.37
U3	Waktu Pelayanan	3.41

IKM Unit Pelayanan : 87.96

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
35	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	2	2	3	2	2	3	3	3	2	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
61	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
62	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4	

[illegible]

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.24
U2	Prosedur	3.27
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U4	Biaya/Tarif	3.84
U5	Produk Layanan	3.19
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	32
31 s.d 40	33
41 s.d 50	25
51 s.d 60	6
61 Keatas	4
Jumlah	100

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	29
TNI	0
POLRI	1
SWASTA	60
Lainnya	10

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	1
SMA	16
D3	13
D4/S1	62
S2	7
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	53
Perempuan	47
Jumlah	100

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U4	Biaya/Tarif	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U2	Prosedur	3.27
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U9	Sarana dan Prasarana	3.25
U1	Persyaratan	3.24
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U5	Produk Layanan	3.19

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U4	Biaya/Tarif	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3.19
U3	Waktu Pelayanan	3.2
U1	Persyaratan	3.24

IKM Unit Pelayanan : 84.42

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM
FASILITASI PEMBINAAN BUMD**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
14	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
32	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
91	1	1	1	4	1	1	1	1	2	
92	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
Nilai/Unsur	322	323	319	347	321	325	328	354	326	
NRR/Unsur	3.5	3.51	3.47	3.77	3.49	3.53	3.57	3.85	3.54	
NRR tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.39	0.42	0.39	0.39	0.4	0.43	0.39	*)3.58
IKM Unit Pelayanan										**) 89.52

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.5
U2	Prosedur	3.51
U3	Waktu Pelayanan	3.47
U4	Biaya/Tarif	3.77
U5	Produk Layanan	3.49
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U7	Perilaku Pelasana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85
U9	Sarana dan Prasarana	3.54

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	14
31 s.d 40	18
41 s.d 50	44
51 s.d 60	16
61 Keatas	0
Jumlah	92

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	18
TNI	1
POLRI	0
SWASTA	21
Lainnya	52

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	18
D3	5
D4/S1	67
S2	1
S3	0
Lainyya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	41
Perempuan	51
Jumlah	92

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U4	Biaya/Tarif	3.77
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U9	Sarana dan Prasarana	3.54
U6	Kompetensi Pelaksana	3.53
U2	Prosedur	3.51
U1	Persyaratan	3.5
U5	Produk Layanan	3.49
U3	Waktu Pelayanan	3.47

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.85
U4	Biaya/Tarif	3.77
U7	Perilaku Pelaksana	3.57

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.47
U5	Produk Layanan	3.49
U1	Persyaratan	3.5

IKM Unit Pelayanan : 89.52

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
LAYANAN KEPROTOKOLAN**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
26	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	3	4	4	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
48	3	4	4	4	3	3	3	1	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	4	4	4	4	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
93	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
107	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
112	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
113	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
118	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
119	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
120	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
122	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
123	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
129	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	423	429	427	513	428	437	439	511	428	
NRR/Unsur	3.16	3.2	3.19	3.83	3.19	3.26	3.28	3.81	3.19	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.36	0.35	0.43	0.35	0.36	0.36	0.42	0.35	*)3.35
IKM Unit Pelayanan										**)) 83.64

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.16
U2	Prosedur	3.2
U3	Waktu Pelayanan	3.19
U4	Biaya/Tarif	3.83
U5	Produk Layanan	3.19
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26
U7	Perilaku Pelasana	3.28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81
U9	Sarana dan Prasarana	3.19

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	18
31 s.d 40	62
41 s.d 50	48
51 s.d 60	6
61 Keatas	0
Jumlah	134

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	71
TNI	7
POLRI	2
SWASTA	23
Lainnya	31

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	22
D3	11
D4/S1	90
S2	11
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	67
Perempuan	67
Jumlah	134

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.83
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.81
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26
U2	Prosedur	3.2
U5	Produk Layanan	3.19
U9	Sarana dan Prasarana	3.19
U3	Waktu Pelayanan	3.19
U1	Persyaratan	3.16

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.83
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.81
U7	Perilaku Pelaksana	3.28

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	3.16
U3	Waktu Pelayanan	3.19
U9	Sarana dan Prasarana	3.19

IKM Unit Pelayanan : 83.64

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
FASILITASI KERJASAMA DAERAH**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
10	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	38	38	37	43	38	38	39	44	38	
NRR/Unsur	3.45	3.45	3.36	3.91	3.45	3.45	3.55	4	3.45	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.38	0.37	0.43	0.38	0.38	0.39	0.44	0.38	*)3.57
IKM Unit Pelayanan										**) 89.14

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.45
U3	Waktu Pelayanan	3.36
U4	Biaya/Tarif	3.91
U5	Produk Layanan	3.45
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45
U7	Perilaku Pelasana	3.55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3.45

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	0
31 s.d 40	5
41 s.d 50	4
51 s.d 60	2
61 Keatas	0
Jumlah	11

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	7
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	3
Lainnya	1

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
D4/S1	3
S2	8
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	8
Perempuan	3
Jumlah	11

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.91
U7	Perilaku Pelaksana	3.55
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.45
U5	Produk Layanan	3.45
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45
U9	Sarana dan Prasarana	3.45
U3	Waktu Pelayanan	3.36

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.91
U7	Perilaku Pelaksana	3.55

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.36
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.45

IKM Unit Pelayanan : 89.14

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
FASILITASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	11	10	10	11	9	9	10	12	9	
NRR/Unsur	3.67	3.33	3.33	3.67	3	3	3.33	4	3	
NRR tertbg/Unsur	0.41	0.37	0.37	0.41	0.33	0.33	0.37	0.44	0.33	*)3.37
IKM Unit Pelayanan										**) 84.26

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.33
U4	Biaya/Tarif	3.67
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U7	Perilaku Pelasana	3.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	0
31 s.d 40	1
41 s.d 50	0
51 s.d 60	2
61 Keatas	0
Jumlah	3

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	2

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
D4/S1	2
S2	1
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	0
Perempuan	3
Jumlah	3

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U1	Persyaratan	3.67
U4	Biaya/Tarif	3.67
U2	Prosedur	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.33
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U9	Sarana dan Prasarana	3

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U1	Persyaratan	3.67
U4	Biaya/Tarif	3.67

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U9	Sarana dan Prasarana	3

IKM Unit Pelayanan : 84.26

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BAGIAN UMUM
ADMINISTRASI SURAT MENYURAT**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	
5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
7	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
8	3	2	3	4	3	3	2	3	3	
9	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	2	3	3	4	2	3	3	3	2	
12	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
14	2	3	3	4	3	2	3	2	2	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	2	3	2	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
19	3	3	3	4	3	2	3	3	2	
20	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
22	2	2	2	4	2	2	2	3	2	
23	3	2	3	3	3	3	3	1	2	
24	3	3	3	4	2	3	2	3	2	
25	3	2	2	4	3	3	2	3	2	
26	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
27	3	2	3	4	3	2	3	3	2	
28	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	267	267	268	321	272	273	275	294	260	
NRR/Unsur	3.22	3.22	3.23	3.87	3.28	3.29	3.31	3.54	3.13	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.43	0.36	0.37	0.37	0.39	0.35	*)3.34
IKM Unit Pelayanan										**) 83.57

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.23
U4	Biaya/Tarif	3.87
U5	Produk Layanan	3.28
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelasana	3.31
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.54
U9	Sarana dan Prasarana	3.13

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	48
31 s.d 40	23
41 s.d 50	4
51 s.d 60	7
61 Keatas	1
Jumlah	83

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	12
TNI	1
POLRI	1
SWASTA	22
Lainnya	47

Pendidikan	Banyaknya
SD	2
SMP	4
SMA	43
D3	17
D4/S1	15
S2	2
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	60
Perempuan	23
Jumlah	83

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.87
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.54
U7	Perilaku Pelaksana	3.31
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U5	Produk Layanan	3.28
U3	Waktu Pelayanan	3.23
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.22
U9	Sarana dan Prasarana	3.13

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.87
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.54
U7	Perilaku Pelaksana	3.31

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.13
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.22

IKM Unit Pelayanan : 83.57

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99