

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul berjumlah 100 lembar yang telah diisi dengan lengkap oleh responden. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkawang Selatan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Singkawang Selatan **85.16** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30). Hasil survei secara lengkap dapat dilihat dari tabel pengolahan data sebagai berikut:

Analisis Data Survei kepuasan Masyarakat Kecamatan Singkawang Selatan

NO RES	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	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	3	3	3	4	3	1	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	4	3	4	1	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	2	3	4	4	3	4	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	3	3	4	4	4	3	4	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

TAHUN 2019

26	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
27	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
29	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
30	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
31	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35	4	4	3	4	4	3	3	3	1	
36	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
46	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
62	3	2	1	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN

TAHUN 2019

70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	3	4	4	4	3	3	4	4	
75	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
80	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
81	3	3	3	4	4	4	4	4	1	
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
83	3	3	4	4	3	4	4	2	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	3	4	3	3	2	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	3	3	2	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	4	4	3	4	3	3	2	
96	3	3	3	4	4	4	3	4	2	
97	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Jumlah	336	332	327	383	338	342	337	333	341	
NRR	3,36	3,32	3,27	3,83	3,38	3,42	3,37	3,33	3,41	
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,36	0,43	0,38	0,38	0,37	0,37	0,38	3,41
IKM Unit Pelayanan										85,16

Keterangan :

- U1 s.d U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per Unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN	: 85.16 B (Baik)
Mutu pelayanan	:
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

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur pelayanan, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut tersebut:

Peringkat Pada Setiap Unsur Pelayanan

NO UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU	PERINGKAT
1	2	3	4	5
U1	Persyaratan	3.36	B	6
U2	Prosedur	3.32	B	8
U3	Waktu Pelayanan	3.27	B	9
U4	Biaya / Tarif	3.83	A	1
U5	Produk Layanan	3.38	B	4
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	B	2
U7	Perilaku Pelaksana	3.37	B	5
U8	Sarana dan Prasarana	3.33	B	7
U9	Penanganan Pengaduan	3.41	B	3

Rekapitulasi Hasil SKM

No	PD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut		Pelaksanaan Survei	
				Nilai Terendah	Nilai tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1	Kecamatan Singkawang Selatan	85,16	Baik	3,27	3,83	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Biaya / Tarif	✓		✓	

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGKAWANG SELATAN
TAHUN 2019



