

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

**A**ksentuasi Pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional, salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini menampilkan 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.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat, untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanannya, melalui perbaikan dari tahun-tahun atau semester yang lalu, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan lebih mengalami peningkatan.

*Excellent service* atau Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Sementara itu kondisi saat ini seringkali masih menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat publik masih minim kualitas. Pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Tujuan pendirian Negara Republik Indonesia, seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 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 yang prima kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi tersebut memacu perubahan yang semakin cepat yang perlu disikapi secara bijak oleh Pemerintah melalui langkah-langkah pengambilan kebijakan, penciptaan program dan kegiatan yang berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional melalui perwujudan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Perubahan tersebut juga telah menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai ukuran utama kinerja pemerintah.

Otonomi daerah merupakan strategi yang digunakan Pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat benar-benar menjadi jiwa manajemen pemerintahan sehingga kesejahteraan masyarakat dapat semakin meningkat melalui pemberian kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah (Pemda) untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk itu maka maksud utama dari otonomi daerah ini adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peningkatan peran masyarakat. Pemerintah daerah diasumsikan sebagai bagian birokrasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat didaerahnya sehingga paling mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya.

Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah yang berlaku saat ini mendorong berbagai upaya untuk menciptakan good governance melalui penciptaan proses check and balances penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang lebih berimbang. Hal ini tercermin dari tuntutan untuk terus meningkatkan akuntabilitas publik kepada masyarakat.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik

## **C. PENGERTIAN UMUM**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### D. MAKSUD DAN TUJUAN

**S**urvei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Pemerintah telah mengambil langkah dengan mewajibkan Pemerintah Daerah untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang ditetapkan oleh setiap Menteri terkait, dalam penyelenggaraan pelayanan dasar yang merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Selain itu, SPM juga diposisikan untuk menjawab isu-isu krusial dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, khususnya dalam penyediaan pelayanan dasar yang bermuara pada penciptaan kesejahteraan rakyat. Upaya ini sangat sesuai dengan apa yang secara normatif dijamin dalam konstitusi sekaligus untuk menjaga kelangsungan kehidupan berbangsa yang serasi, harmonis dan utuh dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada dasarnya adalah merupakan bagian dari pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk Pelayanan Publik. Sesuai dengan urusan pemerintahan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan maka Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib dalam hal penyelenggaraan pelayanan dasar. Sementara diluar pelayanan dasar terdapat pelayanan lainnya yang merupakan bagian dari urusan pilihan yang dituangkan dalam bentuk standar pelayanan. Kedua standar pelayanan ini diharapkan dapat menjadi pondasi bagi Pemerintah Daerah dalam menyusun dan membangun Standar Pelayanan Prima (SPP).

Pelayanan adalah proses atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau kelompok maupun individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara kelompok, perorangan maupun organisasi. Menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003, publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Sejalan dengan tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan

elayanan publik, maka di dalam UU No. 32 tahun 2004 pasal 11 (ayat 4) disebutkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana:

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Pontianak Barat yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **E. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kecamatan Pontianak Barat.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Pontianak Barat.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **F. SASARAN.**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan Masyarakat dan administrasi lain yang menyentuh langsung pada masyarakat, khususnya di Kecamatan Pontianak Barat.

#### G. PRINSIP-PRINSIP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. *Transparan.*

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. *Partisipatif.*

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. *Akuntabel.*

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. *Berkesinambungan.*

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. *Keadilan.*

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. *Netralitas.*

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### H. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian di kembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan relible, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan yakni Syarat yang harus di penuhi dala pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan yakni tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif, yakni ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.**
6. **Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.**
7. **Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap yang di layani.**
8. **Penangani pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.**
9. **Sarana dan prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat di gunakan sebagai media dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.**

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI**

#### **TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

#### **1. PERSIAPAN**

Kegiatan ini meliputi beberapa hal yang dilakukan diantaranya yakni :

##### **a. PENYUSUNAN BAHAN**

###### **1. Kuesioner.**

Digunakannya kuesioner ini merupakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan pertanyaan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja. Isi pertanyaan didalam kuesioner tersebut meliputi 3(tiga) bagian yakni :

##### **a. Bagian-bagian dari Kuesioner**

- |                   |          |   |
|-------------------|----------|---|
| <b>Bagian I</b>   | <b>:</b> | <b>Berisikan Identitas responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, hal ini dilakukan untuk menganalisa profil responden dalam memberikan penilaiannya terhadap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.</b> |
| <b>Bagian II</b>  | <b>:</b> | <b>Berisikan Data Pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, pada bagian ini tidak terisi.)</b>   |
| <b>Bagian III</b> | <b>:</b> | <b>Bagian ini berisikan bagaimana kualitas pelayanan publik yang merupakan pendapat penerima layanan dan memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang di nilai.</b>                                      |

##### **b. Bentuk jawaban di Kuesioner**

Pada bagian ini yang merupakan bentuk jawaban dari tiap pertanyaan dari unsur pelayanan secara umum akan mencerminkan tingkat mutu pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat tersebut dari penilaian sangat baik sampai dengan penilaian tidak baik dibawah ini di jelaskan persepsi nilai yaitu :



- Nilai Persepsi 1** : Tidak Baik, kriteria dengan nilai persepsi 1 ini, jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, dengan alur yang berbelit, terlalu banyak loket, sehingga proses pencapaian tidak baik dan tidak efektif. Kriteria seperti ini di golongan TIDAK MUDAH.
- Nilai Persepsi 2** : Kurang baik, kriteria dengan nilai persepsi 2 ini, di kategorikan KURANG MUDAH, hal ini disebabkan apabila prosedur pelaksanaan pelayanan berbelit-belit, sehingga proses pelayanan di rasakan belum signifikan.
- Nilai Persepsi 3** : Baik, kriteria dengan nilai persepsi 3 seperti ini, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan cepat, sederhana dan tidak berbelit, namun perlu di tingkatkan. Kriteria ini adalah MUDAH
- Nilai Persepsi 4** : Sangat baik, kriteria dengan nilai seperti ini jika pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan sangat mudah, sangat sederhana, sehingga proses pelayanan sangat mudah dan lebih efektif. Maka kriteria ini adalah SANGAT MUDAH

**b. KRITERIA RESPONDEN**

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan atau masyarakat yang berurusan di Kecamatan Pontianak Barat. Pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat.

**c. METODE PEMILIHAN RESPONDEN**

Sedangkan pada metode ini responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan di Kecamatan Pontianak Barat yang termasuk dalam kriteria responden.

**2. PENGUMPULAN DATA.**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit kerja. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan pada satuan unit kerja, jumlah responden pada tiap-tiap unit kerja menyesuaikan dengan kebutuhan pada masing-masing unit kerja.

### 3. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk cara kuantitatif guna mempermudah pengolahan data digunakan program aplikasi *microsoft office (excel spread sheet)*. Hasil survei yang telah dilaksanakan oleh unit kerja di analisis dan direkapitulasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

### 4. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting, memuat data tentang perkembangan kinerja penyelenggaraan unit pelayanan di Pemerintah Kota Pontianak. Data tersebut selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

### 5. HASIL PENGUKURAN TERHADAP 9 UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yang meliputi sebagai berikut :

- a. Persyaratan.
- b. Prosedur.
- c. Waktu Pelayanan.
- d. Biaya/Tarif.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana.
- g. Perilaku pelaksana.
- h. Sarana dan Prasarana.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk unit kerja yang tidak langsung melayani masyarakat terhadap unsur pelayanan/pertanyaan tersebut dapat disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing unit kerja. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan survei adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil penghitungan SKM jumlah nilai diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai Survey komposit (gabungan), merupakan jumlah nilai rata-rata dan setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama yaitu = 0,111

### BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

#### 1. HASIL PENGUKURAN SURVEI

**S**ebagaimana tabel 2 di bawah ini telah menggambarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh satuan kerja yang ada di Kecamatan Pontianak Barat, dari 250 responden telah menilai terhadap sembilan unsur pelayanan yang ada di Kecamatan Pontianak Barat.

Tabel 2  
PENILAIAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.u	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	2	2	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	1	3	4	3	4	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	2	4	3	3	3	3	3
34	4	4	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	3	4	4	3	4	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	3	4	4	3	4
44	3	3	3	4	4	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	4	3	4	3	4
48	3	3	3	4	3	4	3	2	4
49	3	3	3	4	4	4	3	2	4
50	4	4	3	4	4	4	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	2	4
52	3	3	2	4	3	3	3	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	2	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4
58	4	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	2	2	4	2	3	3	3	1
62	4	4	3	4	3	4	3	4	1
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	4	3	4	3	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	3	4	3	4
67	4	4	3	4	4	4	3	3	4
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	3	3	3	3	4
74	3	4	3	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	2	4	3	3	2	3	4

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	3	3	3	4
82	4	4	3	4	4	4	3	4	4
83	4	4	3	4	4	4	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	4	4	3	4	4	3	4
88	4	3	4	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4
91	3	3	4	4	3	4	3	3	4
92	3	3	4	4	3	4	3	2	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	2	4	3	3	3	2	4
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	4	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	2
99	4	3	3	4	3	3	3	4	4
100	3	3	2	4	3	3	3	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	4	4	4	3	4	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	4	3	4	4	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	4	3	3	4	3	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	3	4	4	3	4	3	4
111	4	3	3	4	3	4	4	4	4
112	3	3	4	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	4	3	4	3	4	3	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	3	3	4	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	4	3	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4

125	3	3	3	4	3	3	2	2	3
126	4	3	3	4	3	3	3	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	3	4	4	4	3	4	4
129	4	3	3	4	4	4	4	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	2	4
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	4	3	3	4	4
147	4	4	3	4	4	4	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	3	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	3	3	4	4	4	3	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4
158	3	4	4	4	3	4	3	3	4
159	2	3	3	4	3	3	3	3	4
160	2	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4
162	4	4	3	4	4	4	3	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	4	3	3	4	3	3	3	2	4
167	4	3	3	4	3	3	3	3	4
168	3	2	3	4	3	3	3	2	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	1
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3

172	3	3	4	4	4	4	3	3	2
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	4	4	4	4	4	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	3	4	3	4	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	4	4	4
181	3	2	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	2	4
192	3	2	3	4	3	3	3	2	4
193	3	2	3	4	3	3	3	2	4
194	3	3	3	4	3	3	3	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	3	4	4
200	4	4	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	2	4
202	3	4	3	4	3	3	3	3	4
203	4	4	3	4	3	4	4	4	4
204	3	3	4	4	3	3	4	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	2	4
206	3	3	3	4	3	3	3	2	3
207	3	4	3	4	3	4	4	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	1
209	3	3	4	4	4	4	4	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	4	4	4	4	4	3	4	4
212	2	2	1	4	3	3	3	2	3
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	4	4	4



219	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	3	3	4	4	3	3	3	4
224	3	4	4	4	4	3	3	4	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	2
226	3	4	3	4	3	4	3	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	4	3	3	3	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	4	4	3	4	3	3	4
233	4	3	4	4	3	4	4	4	4
234	3	3	3	4	4	3	4	3	4
235	3	1	3	4	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	3	4	4	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	4	4	4	4	3	3	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	4	3	3	4	3	3
247	3	3	3	4	4	3	4	3	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	4	4	3	3	3	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH</b>	<b>850</b>	<b>841</b>	<b>829</b>	<b>1000</b>	<b>855</b>	<b>857</b>	<b>853</b>	<b>834</b>	<b>964</b>
<b>Σnilai/Unsur</b>	<b>850</b>	<b>841</b>	<b>829</b>	<b>1000</b>	<b>855</b>	<b>857</b>	<b>853</b>	<b>834</b>	<b>964</b>
<b>Nilai Rerata/ unsur</b>	<b>3,400</b>	<b>3,364</b>	<b>3,316</b>	<b>4,000</b>	<b>3,420</b>	<b>3,428</b>	<b>3,412</b>	<b>3,336</b>	<b>3,856</b>
<b>Nilai Rerata</b>	<b>0,377</b>	<b>0,373</b>	<b>0,368</b>	<b>0,444</b>	<b>0,380</b>	<b>0,381</b>	<b>0,379</b>	<b>0,370</b>	<b>0,428</b>
<b>Nilai Rerata unsur</b>									<b>31,532</b>
<b>Total Rerata Terbilang</b>									<b>3,500</b>
<b>Total Nilai SKM</b>									<b>87,501</b>

## 2. HASIL PENGUKURAN PELAYANAN TIAP BULAN

Selain di dapat pengukuran survei pelayanan secara menyeluruh selama 6 bulan dari bulan Juli s/d Desember 2021, juga di tampilkan aktivitas pengukuran pelayanan kepada masyarakat untuk setiap bulan, sebagaimana tabel dan grafik per-bulan dibawah ini.

Tabel 3  
ISIAN RESPONDEN BULAN JULI 2021

BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
JULI	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
	4	3	2	2	4	3	3	3	2	4	26
	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	6	4	1	3	4	3	4	4	3	4	30
	7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
	11	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
	14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	15	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
	16	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
	21	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	33	3	2	2	4	3	3	3	3	3	26

	34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	36	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
	37	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	39	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	43	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
	44	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	46	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
	47	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
	48	3	3	3	4	3	4	3	2	4	29
	49	3	3	3	4	4	4	3	2	4	30
	50	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
	51	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	52	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27
	53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	54	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
	56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	57	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
	58	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	61	3	2	2	4	2	3	3	3	1	23
	62	4	4	3	4	3	4	3	4	1	30
	63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	64	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
JUMLAH	64	222	215	209	256	222	222	225	212	247	2030

**GRAFIK 1 JUMLAH TIAP URUSAN**



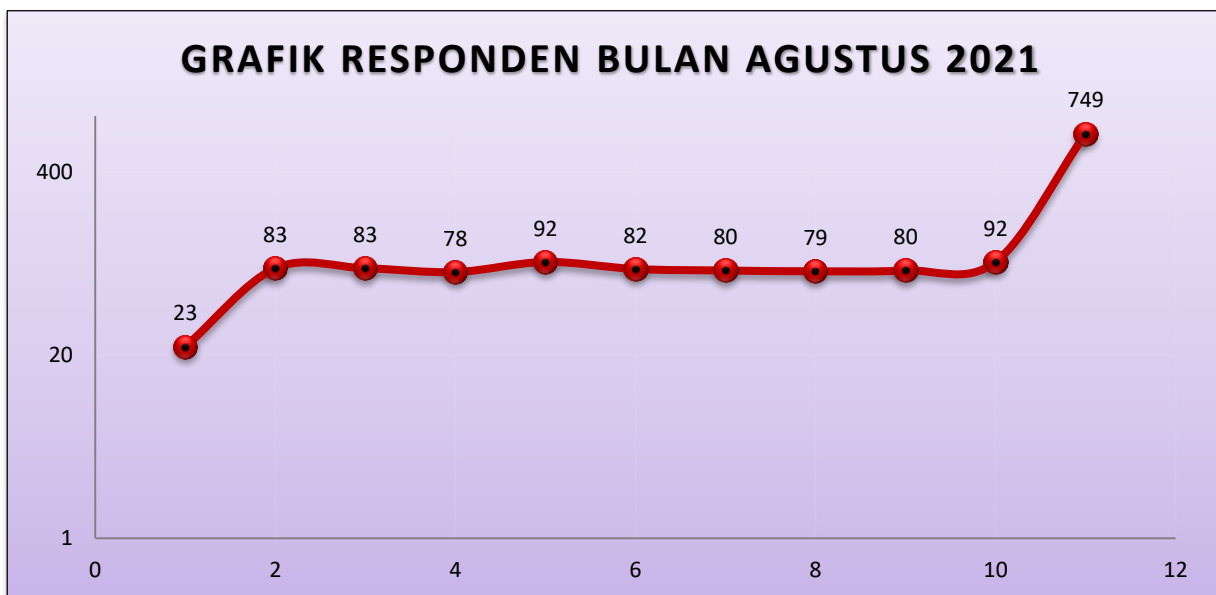
**GRAFIK 2 JUMLAH ISIAN RESPONDEN**



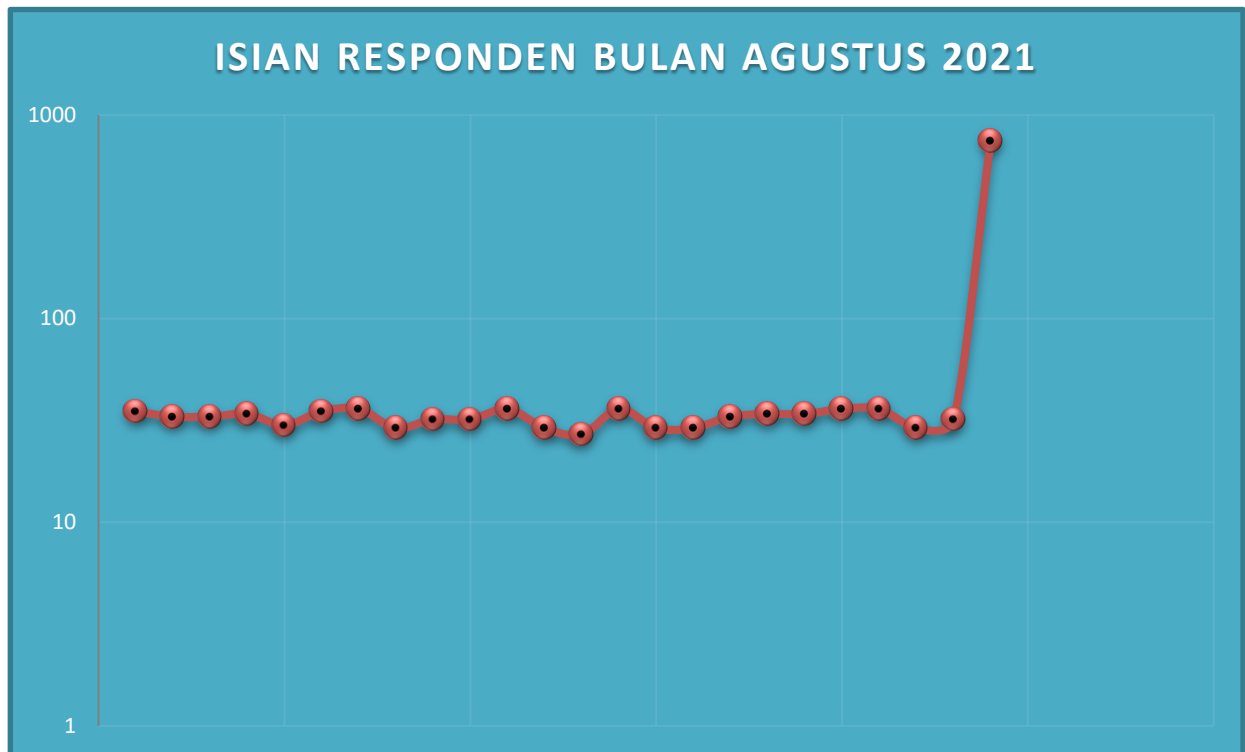
**Tabel 4**  
**ISIAN RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2021**

BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
AGUSTUS	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
	10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	13	3	3	2	4	3	3	2	3	4	27
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
	18	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
	19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	23	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
<b>JUMLAH</b>	<b>23</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>78</b>	<b>92</b>	<b>82</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>92</b>	<b>749</b>

**GRAFIK 3**  
**JUMLAH TIAP URUSAN**



GRAFIK 4  
JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN

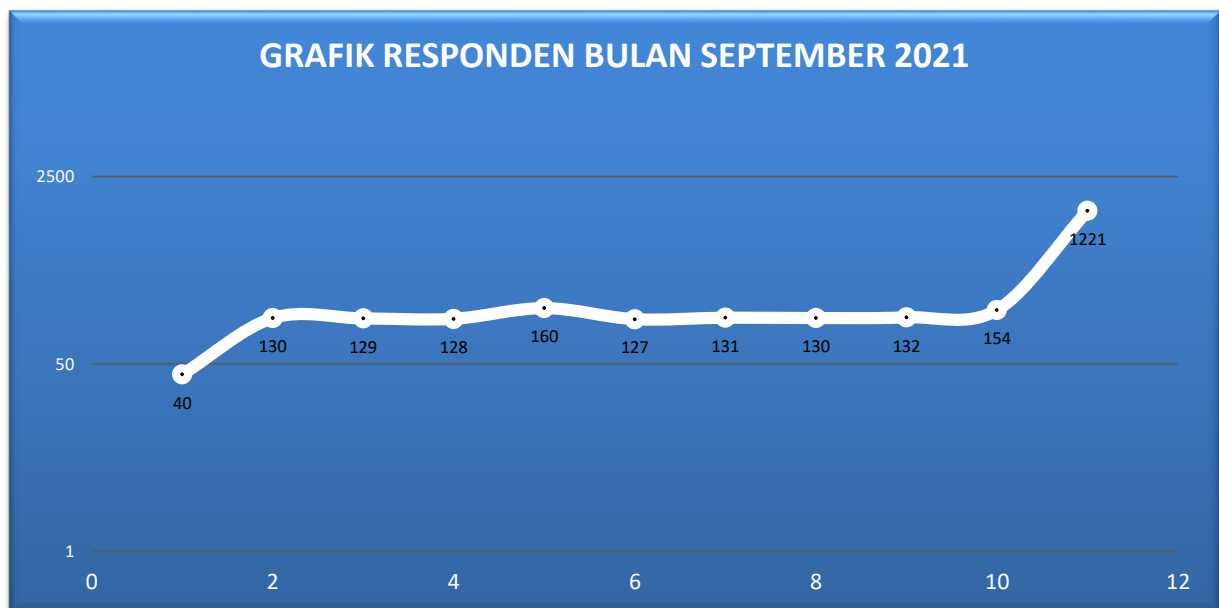


Tabel 5  
ISIAN RESPONDEN BULAN SEPTEMBER 2021

BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SEPTEMBER	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
	5	3	3	4	4	3	4	3	2	3	29
	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	8	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27
	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
	10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
	11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
	12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
	13	3	3	2	4	3	3	3	4	4	29
	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	15	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
	16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	17	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28

	21	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
	24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
	25	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
	29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	31	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
	32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	33	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
	34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	38	3	3	3	4	3	3	2	2	3	26
	39	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
	40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
<b>JUMLAH</b>	<b>40</b>	<b>130</b>	<b>129</b>	<b>128</b>	<b>160</b>	<b>127</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	<b>132</b>	<b>154</b>	<b>1221</b>

GRAFIK 5  
JUMLAH TIAP URUSAN



GRAFIK 6  
JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN



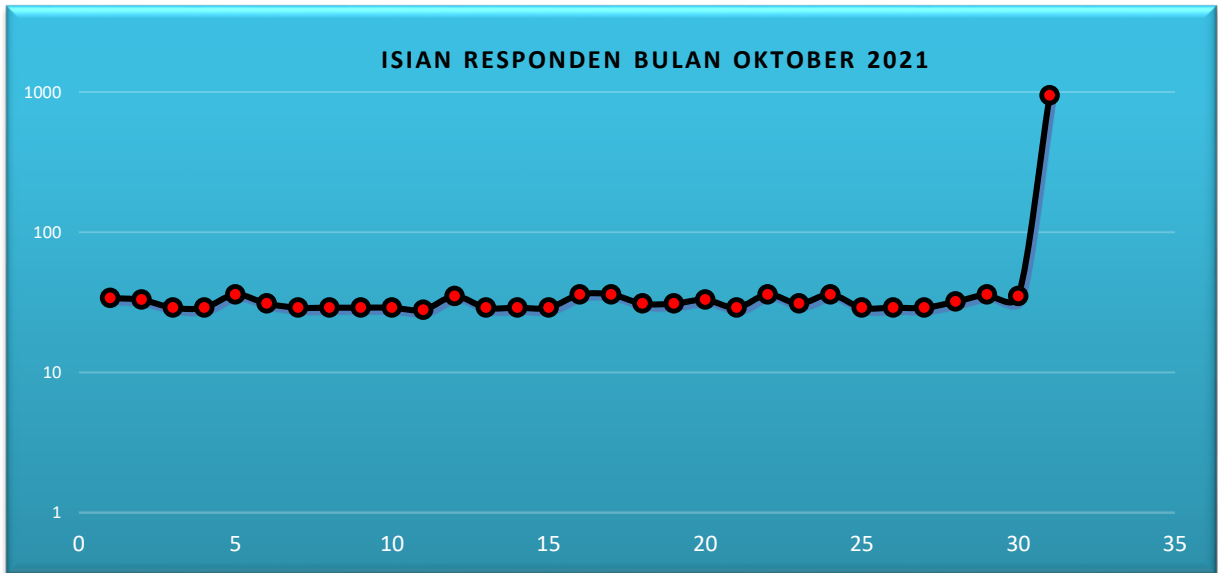
Tabel 6  
ISIAN RESPONDEN BULAN OKTOBER 2021

BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
OKTOBER	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
	13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	18	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	19	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
	20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31

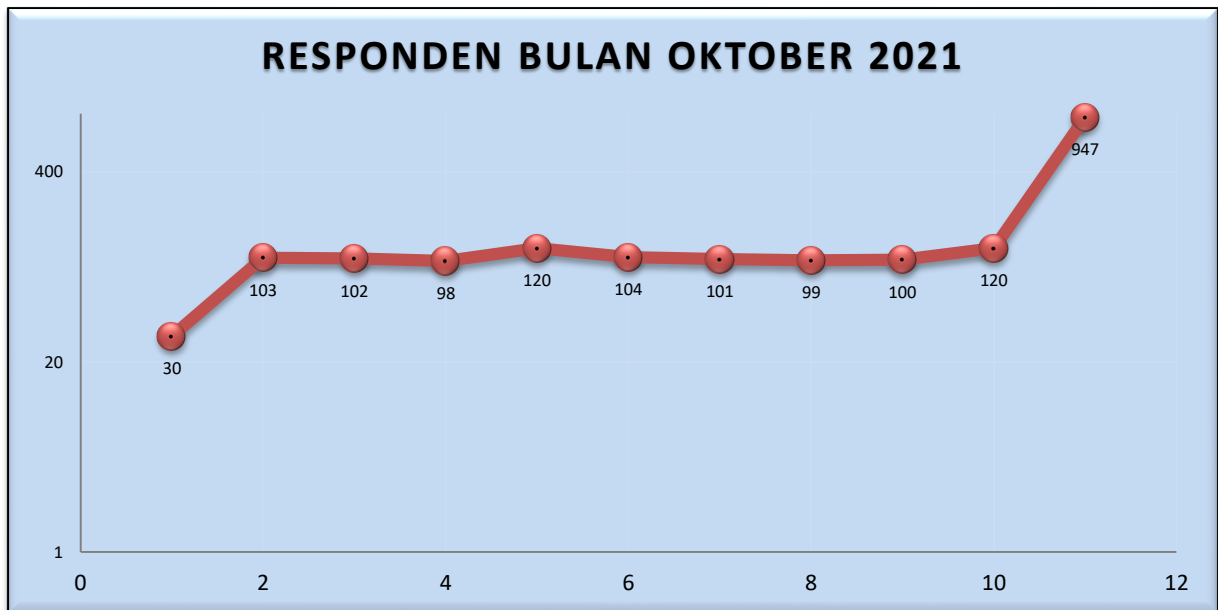


	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	28	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
<b>JUMLAH</b>	<b>30</b>	<b>103</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>120</b>	<b>104</b>	<b>101</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>947</b>

**GRAFIK 7**  
**JUMLAH TIAP URUSAN**



**GRAFIK 8**  
**JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN**

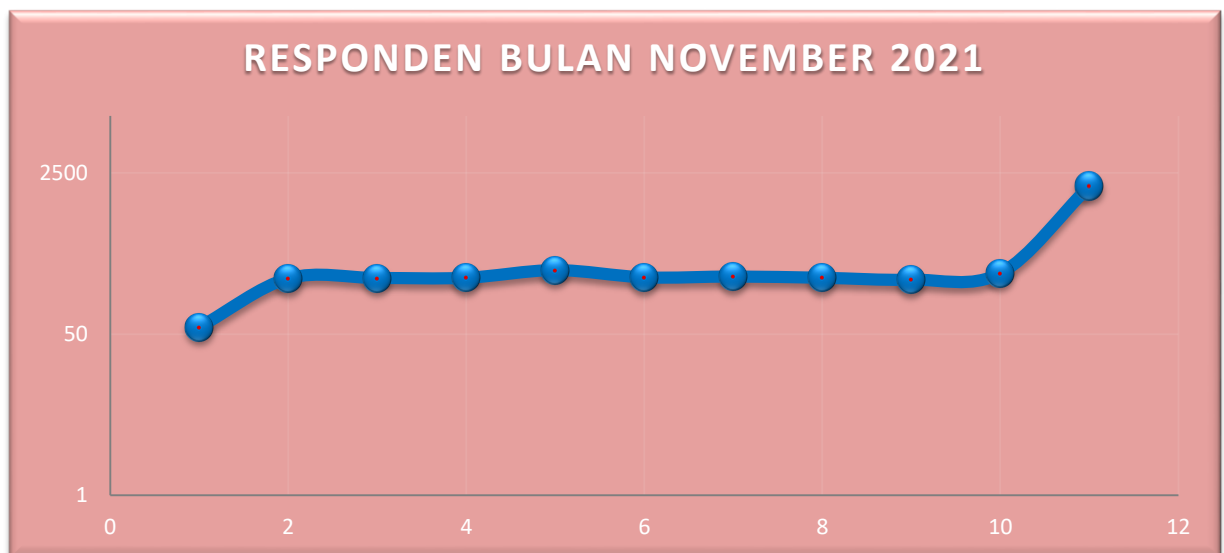


Tabel 7  
ISIAN RESPONDEN BULAN NOVEMBER 2021

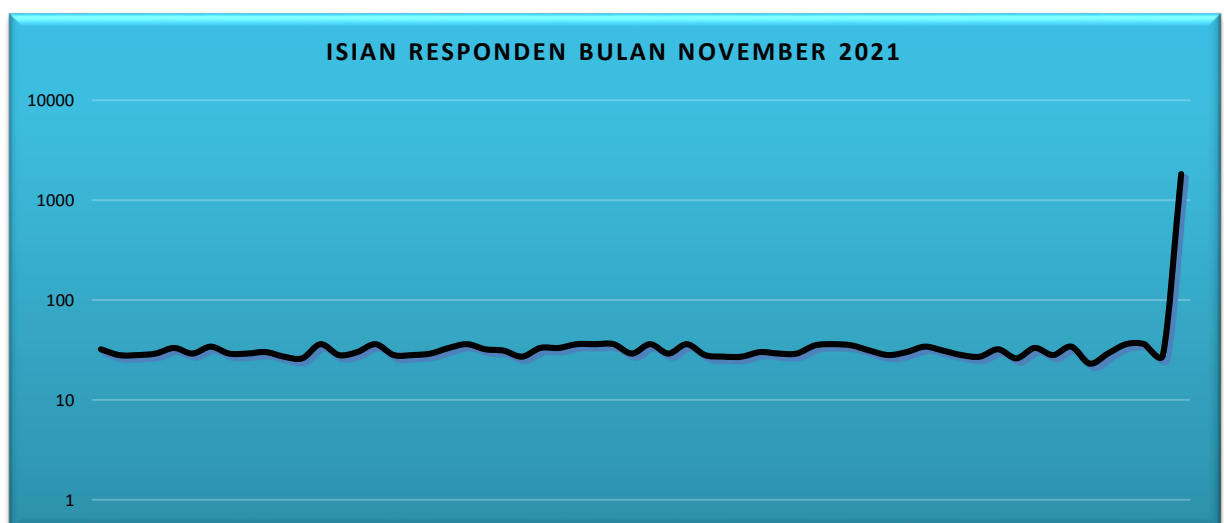
BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NOVEMBER	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32
	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	28
	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	28
	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	4	3	3	4	3	3	3	2	4	29
	10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	11	3	2	3	4	3	3	3	2	4	27
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	15	3	3	4	4	4	4	3	3	2	30
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	20	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	22	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
	24	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
	25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
	26	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	34	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	35	3	2	3	4	3	3	3	2	4	27
	36	3	2	3	4	3	3	3	2	4	27
	37	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
	43	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	44	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	45	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30

	46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
	47	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
	48	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	49	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
	50	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
	51	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26
	52	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33
	53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
	55	2	2	1	4	3	3	3	2	3	23
	56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
<b>JUMLAH</b>	<b>59</b>	<b>193</b>	<b>195</b>	<b>196</b>	<b>236</b>	<b>198</b>	<b>202</b>	<b>196</b>	<b>187</b>	<b>219</b>	<b>1822</b>

GRAFIK 9  
JUMLAH TIAP URUSAN



GRAFIK 10  
JUMLAH TOTAL ISI AN RESPONDEN



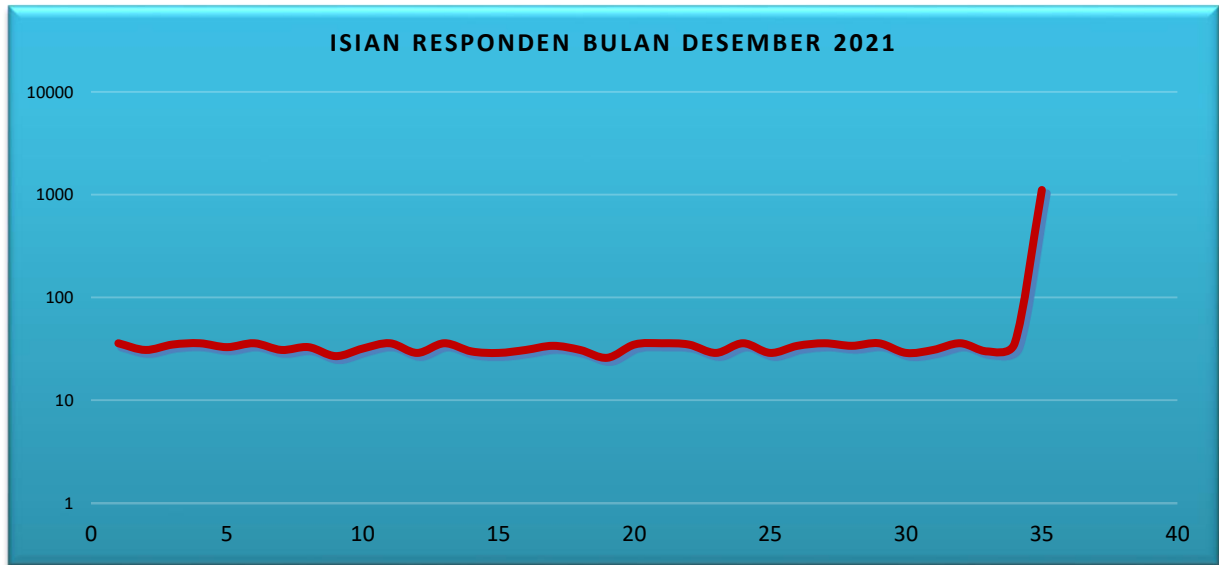
**Tabel 8**  
**ISIAN RESPONDEN BULAN DESEBER 2021**

BULAN	No.U. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
DESEMBER	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
	8	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
	9	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
	10	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
	17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
	18	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
	19	3	1	3	4	3	3	3	3	3	26
	20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
	31	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	33	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>JUMLAH</b>	<b>34</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>120</b>	<b>136</b>	<b>122</b>	<b>121</b>	<b>124</b>	<b>123</b>	<b>132</b>	<b>1114</b>

**GRAFIK 11**  
**JUMLAH TIAP URUSAN**



GRAFIK 12  
JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN



### 3. PROFIL RESPONDEN

Jika di lihat antusias responden untuk mengisi survei ini dapat di katagorikan sebagai tabel dibawah ini :

Tabel 9  
PROFIL RESPONDEN

No.	WAKTU BERURUSAN			JENIS KELAMIN			PENDIDIKAN							PEKERJAAN	TELEPON	E-MAIL
	TGL	BLN	TAH UN	L	P	USIA	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	TAK ADA			
1	2	7	21	1	-	53	-	-	1	-	-	-	-	Wirausaha	85252098084	-
2	2	7	21	1	-	55	-	-	1	-	-	-	-	-	85245522822	-
3	2	7	21	1	-	50	-	1	-	-	-	-	-	Wirausaha	81350558749	-
4	2	7	21	-	1	45	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89694228286	-
5	2	7	21	-	1	50	-	1	-	-	-	-	-	-	82157864750	nurhidayati0406@gmail.com
6	2	7	21	-	1	44	-	-	1	-	-	-	-	-	81545922295	-
7	2	7	21	1	-	49	-	-	-	1	-	-	-	PNS	81352344170	djulidin@gmail.com
8	7	7	21	1	-	20	-	-	1	-	-	-	-	Pelajar	82253109484	ridhofadlimuhammad@gmail.com
9	7	7	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	82357525059	irwan7676@gmail.com
10	7	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89516284652	-
11	7	7	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	81258609327	sylvia_doloksaribu@gmail.com
12	7	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	89661340264	rifaldipontianak@gmail.com
13	7	7	21	-	1	19	-	1	-	-	-	-	-	IRT	81649019490	-
14	12	7	21	1	-	19	-	-	1	-	-	-	-	-	89693823606	umarun12321@gmail.com
15	12	7	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	812566683	-
16	12	7	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	8985160396	novitahamasari19@gmail.com
17	12	7	21	1	-	18	-	-	1	-	-	-	-	-	89693674963	satriapidhie25@gmail.com
18	13	7	21	-	1	34	-	-	-	1	-	-	-	IRT	81345001000	-
19	13	7	21	1	-	20	-	-	1	-	-	-	-	Pelajar	85828905468	barucoba101010@gmail.com
20	13	7	21	1	-	38	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	82150307076	rio83borneo@gmail.com
21	13	7	21	-	1	49	-	-	1	-	-	-	-	-	85252009345	-
22	13	7	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	89666669202	rianovi75@gmail.com
23	13	7	21	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Swasta	81254753446	-
24	13	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	-	83132073493	gimbaljaggungjagungpat2@gmail.com
25	13	7	21	-	1	19	-	-	1	-	-	-	-	-	81345344547	ekobunga1980@gmail.com
26	13	7	21	1	-	19	-	-	1	-	-	-	-	-	89507947474	aryawana@gmail.com
27	13	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	-	85607116768	-
28	14	7	21	1	-	19	-	-	1	-	-	-	-	-	8,59196E+11	-
29	14	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	Pelajar	89689324374	rullyptk03@gmail.com
30	14	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	Pelajar	89694791140	hairulfahmi27@gmail.com
31	14	7	21	-	1	19	-	-	1	-	-	-	-	-	8,95324E+11	daussgustafohutabarat@gmail.com
32	14	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	PNS	81345980484	donatuspontianak@gmail.com

33	15	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
34	15	7	21	1	-	35	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
35	15	7	21	-	1	45	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
36	21	7	21	1	-	18	-	-	1	-	-	-	-	-	81520404016	ergiptk@gmail.com
37	21	7	21	-	1	33	-	-	1	-	-	-	-	Wirusaha	85820430791	-
38	22	7	21	1	-	19	-	-	1	-	-	-	-	-	89693684945	adityapratama0601@gmail.com
39	22	7	21	1	-	36	-	-	-	1	-	-	-	Polri	82149808228	-
40	22	7	21	-	1	45	-	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
41	22	7	21	-	1	43	-	-	-	-	-	-	1	IRT	81345900112	-
42	22	7	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	85387923911	belkiskumala@gmail.com
43	22	7	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	85753090846	nuriunzilah745@gmail.com
44	22	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
45	22	7	21	1	-	21	-	-	1	-	-	-	-	-	83132073493	-
46	22	7	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85646479942	sugianto124@yahoo.com
47	23	7	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	swasta	82158734089	-
48	23	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
49	23	7	21	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
50	23	7	21	1	-	46	-	-	-	1	-	-	-	Swata	8565277176	suhernmasrul@gmail.com
51	27	7	21	1	-	50	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
52	27	7	21	1	-	55	-	-	1	-	-	-	-	Pensiunan	-	-
53	27	7	21	-	1	45	-	1	-	-	-	-	-	IRT	-	-
54	28	7	21	-	1	27	-	-	1	-	-	-	-	Wirusaha	85849691262	-
55	28	7	21	1	-	33	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	83152785005	-
56	28	7	21	-	1	44	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
57	28	7	21	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
58	28	7	21	-	1	50	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
59	29	7	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	8985273198	muhammadrachmadi28@gmail.com
60	29	7	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	81352125221	-
61	29	7	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	82117520997	-
62	29	7	21	1	-	36	-	-	1	-	-	-	-	Wirusaha	82148737547	-
63	30	7	21	1	-	32	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	82253620703	endangsusilawati006@gmail.com
64	30	7	21	-	1	38	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
65	2	8	21	1	-	21	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
66	3	8	21	-	1	22	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
67	3	8	21	-	1	22	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
68	4	8	21	1	-	36	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	821563351	-
69	4	8	21	-	1	30	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89697800078	guslywulandari@gmail.com
70	5	8	21	-	1	20	-	-	-	1	-	-	-	-	-	yoanfadiaa@gmail.com
71	13	8	21	1	-	45	-	-	1	-	-	-	-	-	85245252162	onecheeee@gmail.com
72	13	8	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	81350287870	rusnitha76@gmail.com
73	13	8	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	8977452128	jawalsaddi074@gmail.com
74	13	8	21	1	-	29	-	-	1	-	-	-	-	Buruh	-	-
75	23	8	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Guru	81352205122	-
76	23	8	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85245745678	-

77	23	8	21	-	1	37	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85245454121	ummirass@gmail.com
78	23	8	21	-	1	26	-	-	-	1	-	-	-	Swasta		
79	23	8	21	-	1	38	-	-	-	-	-	-	1	PNS	82357991483	
80	23	8	21	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Swasta	81254753446	
81	27	8	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	85394642330	
82	27	8	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85245037149	
83	27	8	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
84	31	8	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	89614664166	muhammaduntung1234@mail.com
85	31	8	21	-	1	24	-	-	-	1	-	-	-	Perawat	85787178257	liaapriyanti915@gmail.com
86	31	8	21	1	-	50	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	85752049118	suwandi_kopeger97@gmail.com
87	31	8	21	-	1	34	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	83149133833	
88	2	9	21	1	-	25	1	-	-	-	-	-	-	Buruh	-	
89	3	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	89678265400	
90	3	9	21	-	1	22	-	-	-	1	-	-	-	Pelajar	89528034655	
91	3	9	21	-	1	42	-	-	1	-	-	-	-	Wirasaha	81268033765	
92	3	9	21	1	-	29	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	81113200869	rachmad.safari@gmail.com
93	3	9	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	8,23234E+11	pramudiguno@gmail.com
94	7	9	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89694678612	ijul.juli87@gmail.com
95	7	9	21	1	-	31	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	
96	7	9	21	-	1	50	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85252481781	
97	10	9	21	-	1	26	-	-	-	-	-	-	1	Swasta	8,95702E+11	
98	-	9	21	1	-	22	-	-	-	1	-	-	-	Polri	87796877639	muhammadiyah99@mail.com
99	13	9	21	-	1	26	-	-	1	-	-	-	-	Wirasaha	82251888828	LVLy-yani95@yahoo.co.id
100	13	9	21	-	1	20	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89693768819	mulyaniy54@gmail.com
101	13	9	21	-	1	35	-	-	1	-	-	-	-	-	87814698089	
102	13	9	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Wirasaha	81345999184	bagusapriilyanta89@gmail.com
103	16	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	81345614208	
104	16	9	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	89656718202	
105	17	9	21	1	-	26	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89693615465	rainugraha69@gmail.com
106	20	9	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89515301718	febrydirgantaratara@gmail.com
107	20	9	21	-	1	28	-	-	-	1	-	-	-	IRT	89607492708	eresseptila@gmail.com
108	20	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	85332163420	
109	20	9	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	81528499699	hasanahsusanti976@gmail.com
110	21	9	21	-	1	29	-	-	1	-	-	-	-	IRT	81256779344	metayunita@gmail.com
111	21	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	Jln.Apel Gg.Apel 4
112	22	9	21	-	1	25	-	1	-	-	-	-	-	IRT	85753090846	nuriunzilah745@gmail.com
113	22	9	21	-	1	42	-	1	-	-	-	-	-	IRT	82350742236	Jln. Raya Sungai Kakap
114	27	9	21	1	-	25	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	87725661891	yudhawibisana92@gmail.com
115	27	9	21	1	-	26	-	-	1	-	-	-	-	-	82351911118	jayadi9285@gmail.com
116	27	9	21	-	1	54	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89693427173	-
117	28	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	85849850212	
118	28	9	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85251498899	
119	-	9	21	1	-	19	-	1	-	-	-	-	-	-	-	
120	-	9	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89527055053	gijapalsu990@gmail.com



121	-	9	21	-	1	29	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85753583466	<a href="mailto:endahnelafitri92@gmail.com">endahnelafitri92@gmail.com</a>
122	-	9	21	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	81257060839	Gang.Natuna 18
123	-	9	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	81528499699	<a href="mailto:hasanahsusanti1976@gmail.com">hasanahsusanti1976@gmail.com</a>
124	-	9	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	8982881078	<a href="mailto:ismailcmg007@gmail.com">ismailcmg007@gmail.com</a>
125	-	9	21	1	-	32	-	-	-	-	1	-	-	-	81253499453	-
126	-	9	21	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	Wirusaha	89650102000	-
127	-	9	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	IRT	89502904584	<a href="mailto:c safitriola358@gmail.com">c safitriola358@gmail.com</a>
128	1	10	21	1	-	43	1	-	-	-	-	-	-	Swasta	85389867714	-
129	1	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	85245099868	-
130	4	10	21	-	1	42	-	1	-	-	-	-	-	-	82350742236	-
131	4	10	21	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Wirusaha	89518516568	<a href="mailto:nirmalasari4901@gmail.com">nirmalasari4901@gmail.com</a>
132	4	10	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89652727676	-
133	5	10	21	-	1	31	-	1	-	-	-	-	-	-	85752372005	<a href="mailto:ventril41@yahoo.com">ventril41@yahoo.com</a>
134	5	10	21	-	1	49	-	-	-	1	-	-	-	IRT	8997568400	<a href="mailto:nuraini1071974@gmail.com">nuraini1071974@gmail.com</a>
135	5	10	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	IRT	89629169334	<a href="mailto:w.ucy@yahoo.com">w.ucy@yahoo.com</a>
136	6	10	21	1	-	22	-	-	-	1	-	-	-	-	81251432273	<a href="mailto:bastianandy813@gmail.com">bastianandy813@gmail.com</a>
137	6	10	21	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	Wirusaha	85386828074	<a href="mailto:willyharun123@gmail.com">willyharun123@gmail.com</a>
138	8	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89694192089	<a href="mailto:wahyusuardiansyah@gmail.com">wahyusuardiansyah@gmail.com</a>
139	8	10	21	1	-	26	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	82158541166	<a href="mailto:arya.pradiga@gmail.com">arya.pradiga@gmail.com</a>
140	8	10	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	85840103900	<a href="mailto:marjanaundi@gmail.com">marjanaundi@gmail.com</a>
141	11	10	21	1	-	19	-	-	-	1	-	-	-	Pelajar	8961696195	<a href="mailto:abdillah469@gmail.com">abdillah469@gmail.com</a>
142	11	10	21	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	8977452128	<a href="mailto:mase64979@gmail.com">mase64979@gmail.com</a>
143	12	10	21	1	-	27	-	-	-	-	-	1	-	PNS	82254097298	-
144	12	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	81349626550	<a href="mailto:elfeze280297@gmail.com">elfeze280297@gmail.com</a>
145	12	10	21	1	-	33	-	-	-	-	1	-	-	Polri	81345610032	<a href="mailto:haris.caesaria@yahoo.co.id">haris.caesaria@yahoo.co.id</a>
146	18	10	21	1	-	28	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	89693960327	<a href="mailto:ahmadsumin93@gmail.com">ahmadsumin93@gmail.com</a>
147	26	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Polri	81649336316	<a href="mailto:anakagungzero123@gmail.com">anakagungzero123@gmail.com</a>
148	26	10	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	81350050513	-
149	28	10	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	8990965395	-
150	28	10	21	-	1	39	-	1	-	-	-	-	-	IRT	-	-
151	26	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
152		10	21	-	1	46	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	85387975695	<a href="mailto:matildapatrisia75@gmail.com">matildapatrisia75@gmail.com</a>
153		10	21	-	1	35	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	81350742201	<a href="mailto:dewirinawati74@gmail.com">dewirinawati74@gmail.com</a>
154		10	21	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	Pensiunan	81257258007	-
155		10	21	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	85245887751	<a href="mailto:muchlissalim128@gmail.com">muchlissalim128@gmail.com</a>
156	26	10	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	81521760540	-
157	28	10	21	1	-	27	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	82153726687	<a href="mailto:agungnugraha4645@gmail.com">agungnugraha4645@gmail.com</a>
158	1	11	21	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	Wirusaha	85753747304	-
159	1	11	21	-	1	22	-	-	-	-	-	-	1	Pelajar	85245503629	-
160	1	11	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89627511570	<a href="mailto:yoopika101@gmail.com">yoopika101@gmail.com</a>
161	1	11	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	8971208191	-

162	1	11	21	1		49	-	-	1	-	-	-		Swasta	82149814857	
163	2	11	21	-	1	-	-	1	-	-	-	-		-	85820494557	
164	2	11	21	-	1	18	-	-	1	-	-	-		Swasta	8,95411E+11	
165	2	11	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-		PNS	82157443922	<a href="mailto:yunie.eid@gmail.com">yunie.eid@gmail.com</a>
166	2	11	21	1	-	51	-	-	1	-	-	-		Swasta	-	
167	3	11	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-		Swasta	-	
168	3	11	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-		-	85751544794	
169	4	11	21	1	-	34	-	-	1	-	-	-		Swasta	89508983000	
170	4	11	21	1	-	54	-	-	1	-	-	-		Swasta	89518522917	
171	4	11	21	1	-	32	-	-	-	1	-	-		Swasta	82157611118	
172	5	11	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-		Pensiunan	89524335202	
173	8	11	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-		IRT	85349905589	
174	8	11	21	-	1	41	-	-	-	1	-	-		Swasta	81345206680	<a href="mailto:rini.martini1980@gmail.com">rini.martini1980@gmail.com</a>
175	9	11	21	1		44	-	-	-	1	-	-		Swasta	81352660504	
176	9	11	21	1		-	-	-	-	-	-	1		Swasta	85752193625	
177	9	11	21		1	-	-	-	-	1	-	-		IRT	81220139178	
178	10	11	21	1		21	1	-	-	-	-	-		-	8,95702E+11	
179	10	11	21		1	33	-	-	1	-	-	-		-	85654003848	
180	11	11	21		1	21	-	1	-	-	-	-		IRT	8988381727	
181	11	11	21		1	37	-	-	1	-	-	-		-	87845177683	
182	11	11	21		1	59	-	-	1	-	-	-		Pensiunan	85828627440	
183	12	11	21		1	-	-	-	1	-	-	-		IRT	89693386894	
184	12	11	21		1	24	-	-	1	-	-	-		Swasta	85822388020	
185	15	11	21		1	21	-	-	-	1	-	-		Pelajar	-	
186	15	11	21		1	21	-	-	-	1	-	-		Pelajar	8978638321	
187	15	11	21		1	-	-	-	1	-	-	-		Wirausaha	81258308383	
188	16	11	21	1		-	-	-	1	-	-	-		Pelajar	81375018955	
189	16	11	21		1	41	-	-	-	-	1	-		PNS	8125612051	<a href="mailto:christine.tri@gmail.com">christine.tri@gmail.com</a>
190	16	11	21	1		40	-	-	-	1	-	-		Swasta	1345250579	
191	16	11	21	1		-	-	-	-	1	-	-		Swasta	81253398880	
192	16	11	21	1		40	-	-	-	-	1	-		PNS	85252266644	
193	17	11	21		1	20	-	1	-	-	-	-		IRT	-	
194	17	11	21		1	-	-	1	-	-	-	-		IRT	-	
195	17	11	21		1	-	1	-	-	-	-	-		IRT	89693706900	
196	18	11	21	1		48	-	-	1	-	-	-		IRT	85346335525	
197	18	11	21		1	29	-	-	1	-	-	-		-	-	
198	18	11	21		1	-	-	1	-	-	-	-		IRT	83152140055	
199	22	11	21		1	26	1	-	-	-	-	-		-	-81345301147	
200	22	11	21		1	-	-	-	1	-	-	-		Swasta	85849999189	<a href="mailto:sestuanitadika@gmail.com">sestuanitadika@gmail.com</a>
201	23	11	21	1		-	1	-	-	-	-	-		Wirausaha	81522862709	

202	23	11	21		1	-	1	-	-	-	-	-	-	Swasts	85845210881	
203	23	11	21		1	27	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89677417197	
204	24	11	21		1	18	1	-	-	-	-	-	-	IRT	-	
205	24	11	21		1	42	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89684075577	
206	25	11	21	-	1	44	-	-	1	-	-	-	-	-	89694030073	
207	25	11	21	-	1	24	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	89689135305	
208	25	11	21	1	-	31	-	-	-	-	-	-	1	Swasta	8998877376	<a href="mailto:maulanabeni200@gmail.com">maulanabeni200@gmail.com</a>
209	25	11	21	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
210	25	11	21	1	-	39	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	85252020245	
211	26	11	21	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	IRT	89693666115	
212	26	11	21	-	1	47	1	-	-	-	-	-	-	-	82151143318	
213	29	11	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Pensiunan	81345040990	
214	30	11	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	85350415343	
215	30	11	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	85750300968	
216	30	11	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	81345576800	
217	1	12	21	-	1	45	-	-	-	1	-	-	-	PNS	82351978337	
218	1	12	21	-	1	30	-	-	1	-	-	-	-	-	82153497798	
219	2	12	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	83151801757	
220	2	12	21	1	-	33	-	1	-	-	-	-	-	Swasta	-	
221	3	12	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	8,12566E+11	
222	13	12	21	-	1	18	1	-	-	-	-	-	-	Wirusaha	85828811435	
223	13	12	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	85750150401	<a href="mailto:afaasilah@gmail.com">afaasilah@gmail.com</a>
224	14	12	21	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	81254120501	<a href="mailto:tiawahyuni1209@gmail.com">tiawahyuni1209@gmail.com</a>
225	14	12	21	1	-	40	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	81255241045	
226	14	12	21	-	1	21	-	-	-	1	-	-	-	-	8,95361E+11	<a href="mailto:syabanatunisa.syabain@gmail.com">syabanatunisa.syabain@gmail.com</a>
227	14	12	21	-	1	44	-	-	1	-	-	-	-	Wirusaha	81345229955	<a href="mailto:rlinik8728@gmail.com">rlinik8728@gmail.com</a>
228	14	12	21	-	1	37	-	-	1	-	-	-	-	-	85845148351	
229	14	12	21	1	-	42	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	83125981227	<a href="mailto:mumumendangdarmawan1979@gmail.co">mumumendangdarmawan1979@gmail.co</a>
230	14	12	21	1	-	40	-	-	1	-	-	-	-	-	8164988817	
231	16	12	21	-	1	39	-	-	1	-	-	-	-	IRT	-	
232	16	12	21	1	-	60	-	-	-	1	-	-	-	Pensiunan	82156006250	<a href="mailto:evendimz@yahoo/cp.id">evendimz@yahoo/cp.id</a>
233	22	12	21	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	85849135281	
234	22	12	21	-	1	48	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	81345306669	<a href="mailto:pintan.pinem@gmail.com">pintan.pinem@gmail.com</a>
235	22	12	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	
236	22	12	21	-	1	37	1	-	-	-	-	-	-	IRT	-	
237	22	12	21	-	1	28	-	-	1	-	-	-	-	IRT	-	
238	24	12	21	-	1	36	-	1	-	-	-	-	-	Wirusaha	85828811435	<a href="mailto:normayunita26@gmail.com">normayunita26@gmail.com</a>
239	27	12	21	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	IRT	89693706900	
240	28	12	21	1	-	24	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89612292174	<a href="mailto:mr.arda86@gmail.com">mr.arda86@gmail.com</a>
241	28	12	21	-	1	24	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89665817201	<a href="mailto:windymeinarni27@gmail.com">windymeinarni27@gmail.com</a>

242	29	12	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	IRT	89629169334	<a href="mailto:w.ucy@yahoo.com">w.ucy@yahoo.com</a>
243	29	12	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	Swasta	89523229809	
244	29	12	21	-	1	35	-	-	1	-	-	-	-	IRT	85245967577	
245	29	12	21	-	1	17	-	-	1	-	-	-	-	-	8,52525E+11	
246	29	12	21	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	Wirausaha	8995587406	
247	29	12	21	-	1	18	-	-	1	-	-	-	-	-		
248	30	12	21	1	-	49	-	-	-	1	-	-	-	Guru	81345994957	
249	30	12	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	81522692259	
250	31	12	21	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	85750713458	
JUMLAH				118	132		14	21	131	68	4	0	12			

**a. RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN**

Dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan Kecamatan Pontianak Barat diperoleh hasil, yang selalu menjadi sorotan responden antara lain pada unsur pelayanan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana layanan mendapat nilai diatas 834 sampai dengan 857, kemudian nanap mata responden yaitu pada unsur biaya atau tarif dan pengaduan memperoleh nilai antara 964 sampai dengan 1000, masalah biaya atau tarif untuk setiap pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat diberlakukan secara gratis, sedangkan pada unsur penanganan dan pengaduan serta saran, dapat dilihat bahwa antusias masyarakat untuk melakukan hak mereka, dan Kecamatan Pontianak Barat sangat mengharapkan kritik-kritik, saran-saran dari masyarakat pengguna layanan, agar kami dapat bercermin, untuk mengoreksi diri dan secara tanggap untuk di perbaiki dan di tingkatkan, tetapi pada unsur waktu dan unsur sarana prasarana sepertiya responden tidak terlalu memperdulikan hal ini karena tidak menyentuh langsung kepada renponden atau pengguna layanan, terlihat tabel dibawah.

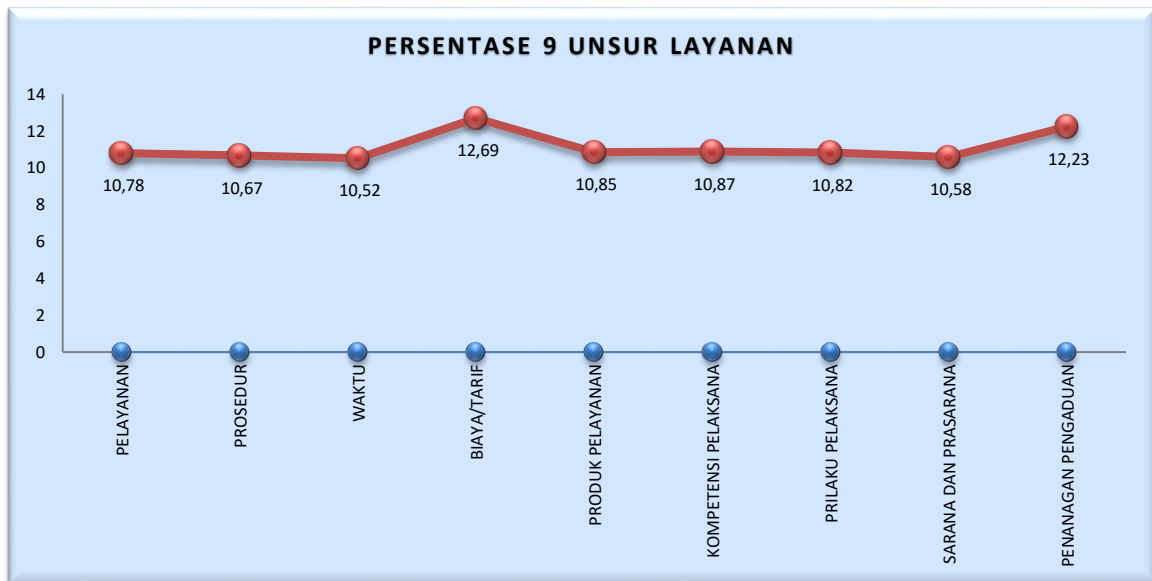
**Tabel 10  
PENILAIAN 9 UNSUR PELAYANAN**

No	UNSUR JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN	%
1	PELAYANAN	250	850	10,78
2	PROSEDUR	250	841	10,67
3	WAKTU	250	829	10,52
4	BIAYA / TARIF	250	1000	12,69
5	PRODUK LAYANAN	250	855	10,85
6	KOMPETENSI PELAKSANA	250	857	10,87
7	PERILAKU PELAKSANA	250	853	10,82
8	SARANA DAN PRASARANA	250	834	10,58
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN	250	964	12,23
	JUMLAH		7.883	

**GRAFIK 13**  
**RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN**



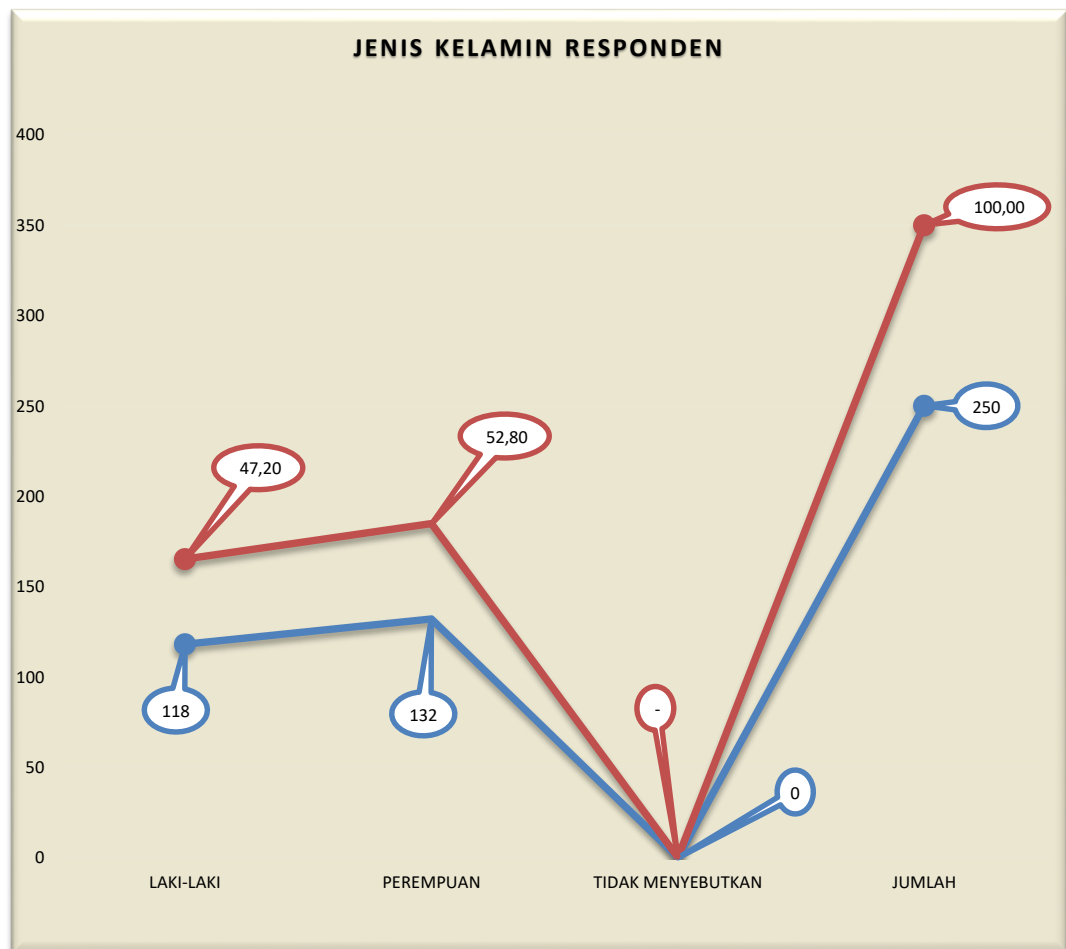
**GRAFIK 14**  
**PERSENTASE TERHADAP 9 LAYANAN**



**b. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

Dari 250 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat diperoleh sebanyak 118 orang responden atau 47,20 % adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 132 orang responden atau 52,80 % adalah responden berjenis kelamin Perempuan, sedangkan yang tidak menyebutkan jenis kelamin tidak ada.

**Grafik 15**  
**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



**c. RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

Dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester II Tahun 2021 dapat diperoleh informasi bahwa dari 250 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa jenis pekerjaan utama terbanyak adalah Swasta dengan jumlah sebanyak 72 responden atau sebesar 28,8%, berikutnya adalah Pekerjaan Wirausaha sebanyak 24 responden atau sebesar 9.6% dan diikuti Ibu Rumah Tangga (IRT) 40 responden 16,00%, berikutnya Pekerjaan Karyawan Pemerintah terdiri PNS, POLRI, Guru dan Perawat sebanyak 19 responden setara dengan 13,16% sedangkan sedangkan yang tidak bersedia menuliskan pekerjaan sebesar 74 orang atau setara dengan 29,6%

**TABEL 11 PEKERJAAN RESPONDEN**

No	PEKERJAAN RESPONDEN		
1	WIRAUSAHA	24	9,6
2	SWASTA	72	28,8
5	PNS	12	4,8
6	RUMAH TANGGA	40	16
7	PELAJAR/MHS	10	4
8	GURU	2	0,8
9	PERAWAT	1	0,4
10	PENSIUNAN	6	2,4
11	BURUH	2	0,8
14	TIDAK BEKERJA	3	1,2
15	POLRI	4	1,6
16	TAK MENYEBUTKAN	74	29,6
	<b>JUMLAH</b>	<b>250</b>	

**Grafik 16  
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**





**GRAFIK 17  
PERSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN**



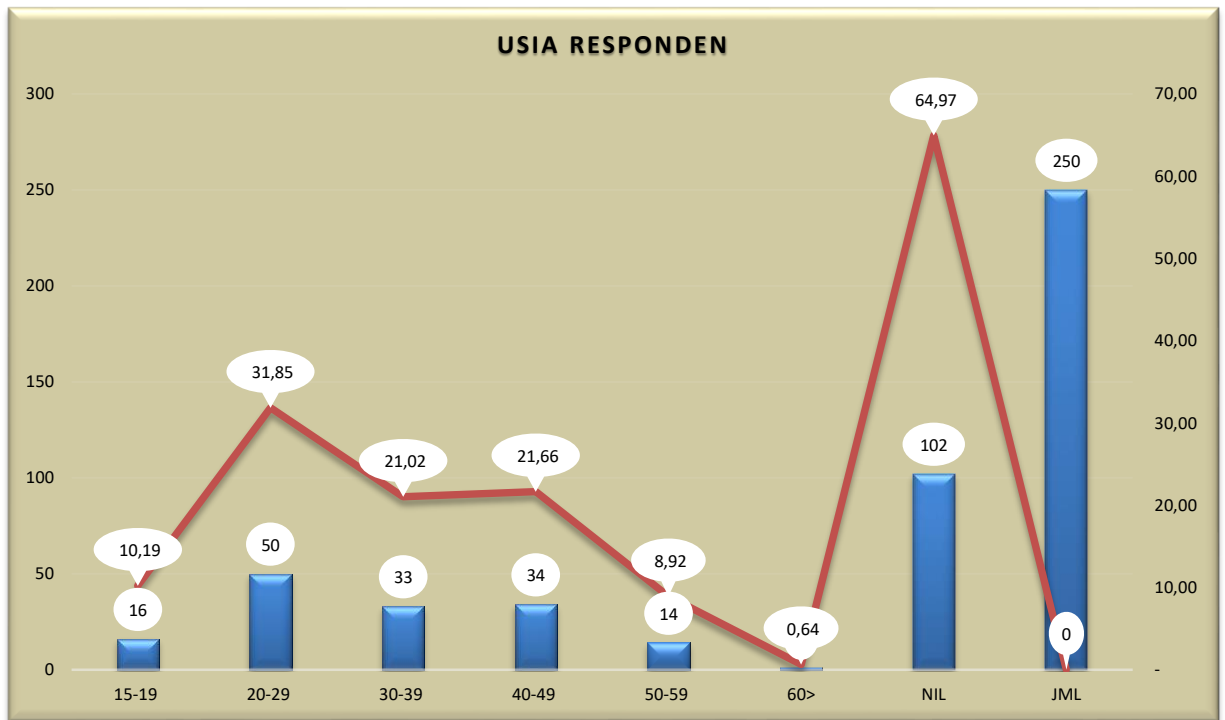
**d. RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

Kecamatan Pontianak Barat memperoleh informasi tentang kelompok umur dari responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada semester II di Kecamatan Pontianak Barat , dapat di katagorikan sebagai berikut :

**Tabel 12  
KELOMPOK USIA RESPONDEN**

No.	KELOMPOK USIA RESPONDEN	JUMLAH	%
1.	15-19 Tahun	16 orang	10,19
2.	20-29 Tahun	50 orang	31,85
3.	30-39 Tahun	33 orang	21,02
4.	40-49 Tahun	34 orang	21,66
5.	50-59 Tahun	14 orang	8,92
6.	60 Tahun ke atas	1 orang	0,64
7.	Tidak menuliskan usia	102 orang	64,97
	<b>Jumlah.....</b>	<b>250 Orang</b>	<b>100</b>

**Grafik 18**  
**RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK USIA**



Pada usia 15-19 tahun sebanyak 16 orang atau 10,19% responden, diikuti dengan usia 20-29 tahun sebanyak 50 orang atau 31,85%, kemudian 30-39 tahun sebanyak 33 orang atau 21,02% responden, sedangkan untuk kelompok umur 40-49 tahun 34 orang setara dengan 21,66%, kemudian pada usia 50-59 tahun terdapat 14 orang atau sama dengan 8,92%, sedangkan pada usia 60 tahun keatas 1 orang responden atau 0,64%, kemudian masih terdapat responden yang tidak mau menuliskan usianya sebanyak 102 orang atau setara dengan 64,97%, dari 250 secara total responden kelihatan antusias untuk mengisi kuisiner yang di berikan kepada responden semuanya menjawab. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisiner dapat dikatakan obyektif.

**e. RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN**

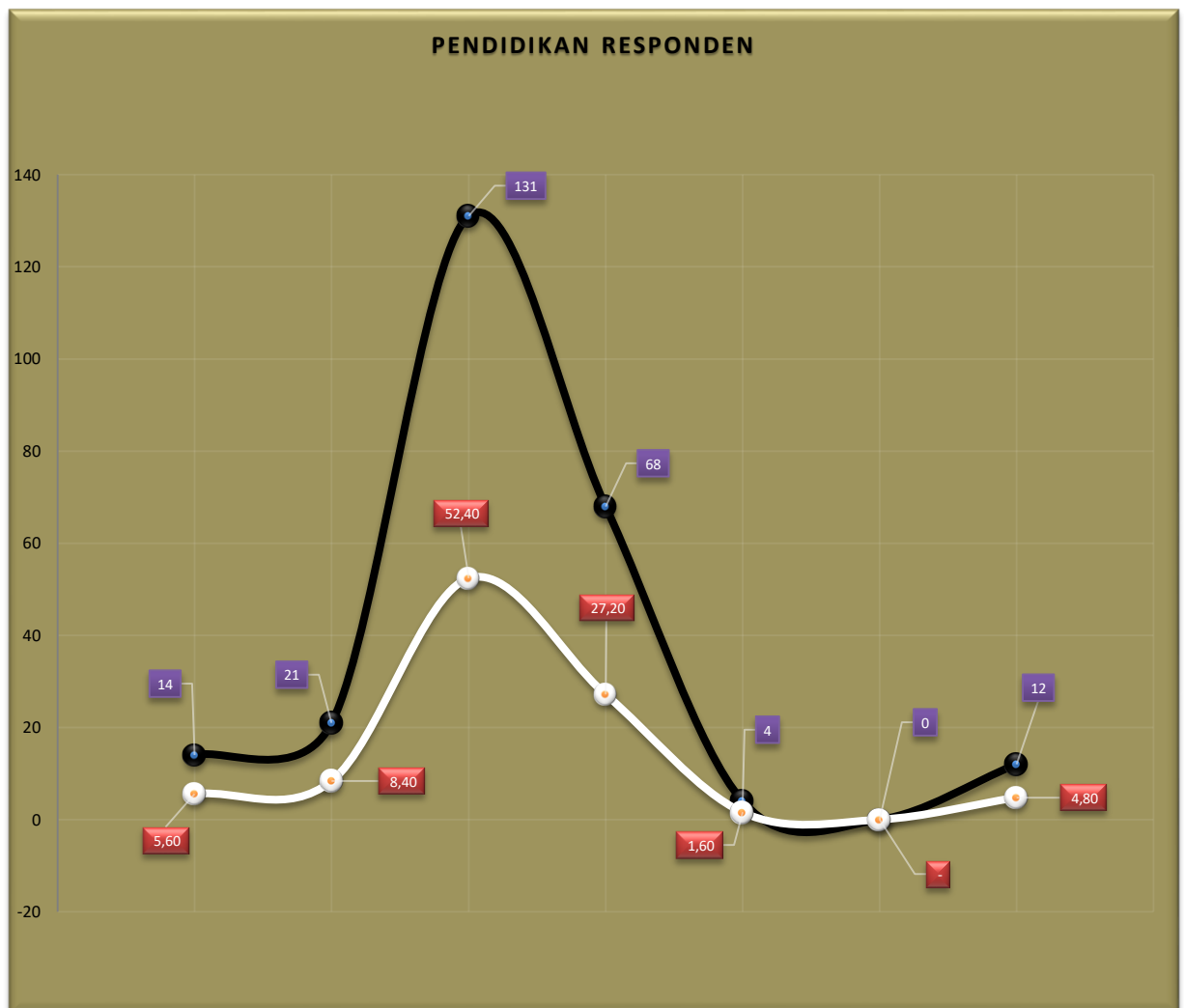
Profil jenjang pendidikan yang diperoleh dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah terdiri dari 4 jenjang yaitu SD sebanyak 14 orang atau setara 5,60%, SMP sebanyak 21 responden atau 8,40%, Responden berpendidikan SMA adalah terbanyak sebesar 131 orang atau setara dengan 52,40%, S1 sebanyak 68 responden atau sebesar 27,20%, S2 sebanyak 4 orang atau 1,60% serta sedangkan yang berpendidikan S3 untuk semester II Tahun 2021 tidak ada berurusan, kemudian untuk Semester II tahun 2021 ini yang tidak menyebutkan pendidik menurun dari 241 di semester I/2021 menjadi 12 orang saja yang

tidak mau menyebutkan status pendidikannya atau sebesar 4,80% sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 13  
JENJANG PENDIDIKAN RESPONDEN

No	JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	SD	14 orang	5,60
2	SMP	21 orang	8,40
3.	SMA	131 orang	52,40
4.	S1	68 orang	27,20
5.	S2	4 orang	1,60
6.	S3	0 orang	-
7.	TIDAK MENJAWAB	12 orang	4,80
	JUMLAH	250	100

Grafik 19  
RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



## 4. INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

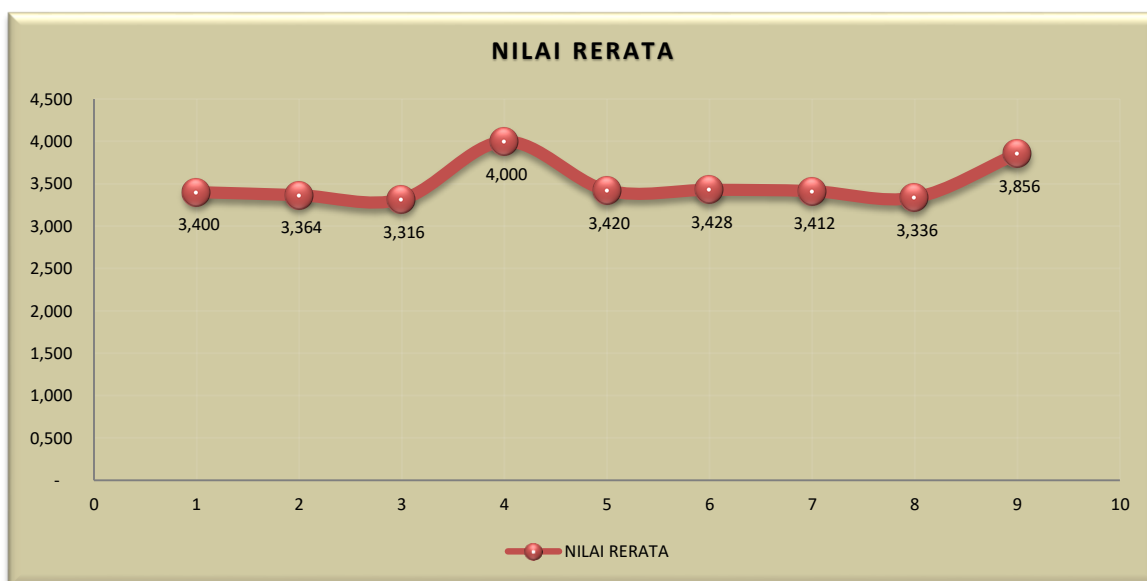
### a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2021 di Kecamatan Pontianak Barat, yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Kecamatan Pontianak Barat pada semester II Tahun 2021, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan yakni :

Tabel 14  
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RERATA
U.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,400
U.2	KEMUDAHAN PELAYANAN	3,364
U.3	KECEPATAN/WAKTU PELAYANAN	3,316
U.4	BIAYA/TARIF PELAYANAN	4,000
U.5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,420
U.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,428
U.7	PERILAKU PELAKSANA	3,412
U.8	SARANA DAN PRASARANA	3,336
U.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	3,856

GRAFIK 20  
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN



**Tabel 15**  
**NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN BERDASARKAN URUTAN TERTINGGI**

No.U	MENJADI	UNSUR PELAYANAN	NILAI RERATA
1	U4	BIAYA/TARIF PELAYANAN	4,000
2	U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	3,856
3	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,428
4	U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,420
5	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,412
6	U1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,400
7	U2	KEMUDAHAN PELAYANAN	3,364
8	U8	SARANA DAN PRASARANA	3,336
9	U3	KECEPATAN/WAKTU PELAYANAN	3,316

Berdasarkan tabel tersebut diatas dari masing-masing unsur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat adalah sebagai berikut :

**1. UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN**

Unsur ini menduduki urutan ke 6 dari 9 unsur pelayanan dari jumlah 250 responden dengan nilai rata-rata 3.400 equivalen nilai unsur 850 berdasarkan isian kuesioner nilai 2 ada 3 orang, kemudian memberi nilai 3 sebanyak 144 orang serta yang memberi nilai 4 sebanyak 103 responden, sebagaimana tabel diatas dan grafik dibawah ini.

**Tabel 16**  
**NILAI UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 1			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	-	4
3	-	-	3	-
4	-	-	3	-
5	-	-	3	-
6	-	-	-	4
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	3	-
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4

23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	-	4
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	-	4
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	-	4
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4

85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	-	4
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	-	4
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	-	4
107	-	-	3	-
108	-	-	-	4
109	-	-	3	-
110	-	-	-	4
111	-	-	-	4
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	-	4
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	-	4
127	-	-	3	-
128	-	-	-	4
129	-	-	-	4
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	-	4
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	-	4
146	-	-	3	-

147	-	-	-	4
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	-	4
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	3	-
159	-	2	-	-
160	-	2	-	-
161	-	-	3	-
162	-	-	-	4
163	-	-	3	-
164	-	-	3	-
165	-	-	3	-
166	-	-	-	4
167	-	-	-	4
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	3	-
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	3	-
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	3	-
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	-	4
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-

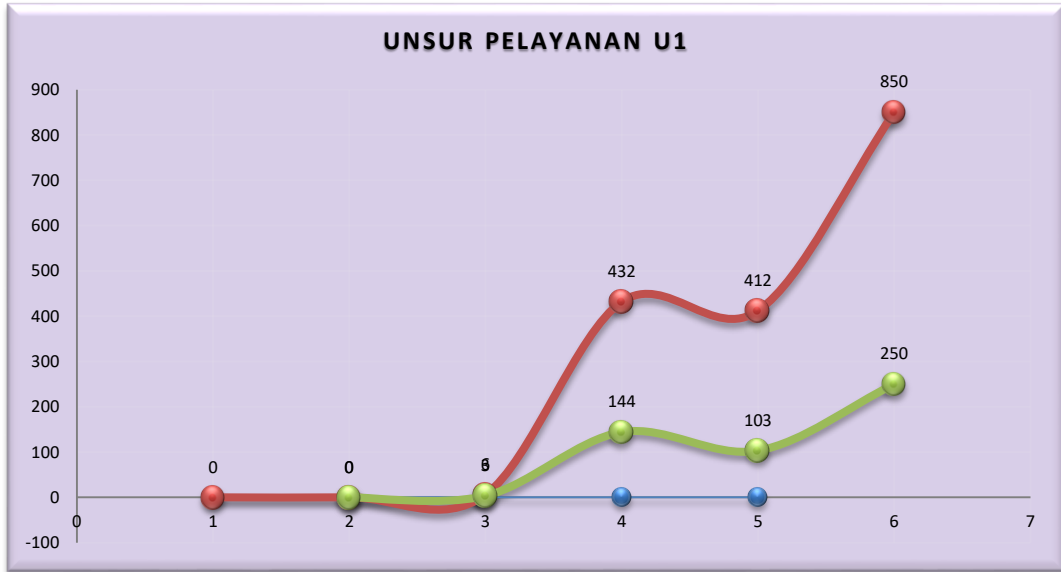


209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	3	-
212	-	2	-	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	3	-
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	3	-
222	-	-	-	4
223	-	-	-	4
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	3	-
233	-	-	-	4
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	-	4
244	-	-	3	-
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
JUMLAH	-	6	432	412
TOTAL NILAI PERSYARATAN PELAYANAN (U1)				850

**RINGKASAN TABEL**

UNSUR PELAYANAN (U1)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	6	3
3	BAIK	432	144
4	SANGAT BAIK	412	103
JUMLAH....		850	250

**GRAFIK 21  
RESPONDEN PERSYARATAN PELAYANAN (U1)**



**2. UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN**

Pada unsur 2 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,364 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 7 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan agak seimbang dalam memberikan nilai, nilai 1 sebanyak 2 responden, nilai 2 sebanyak 8 responden dan nilai 3 sebanyak 137 responden dan nilai 4 sebanyak 103 responden, sebagaimana tabel dan grafik di bawah ini.

**Tabel 17  
NILAI UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 2			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	2	-	-
5	-	-	3	-
6	1	-	-	-
7	-	-	-	4
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	3	-
17	-	-	-	4
18	-	-	3	-
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4

23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	2	-	-
34	-	-	-	4
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	3	-
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	2	-	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	4	-
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	3	-
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	-	4
74	-	-	-	4
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4

85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	-	4
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	-	4
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	3	-
110	-	-	-	4
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	-	4
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	-	4
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	3	-
128	-	-	-	4
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	-	4
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	-	4
146	-	-	3	-

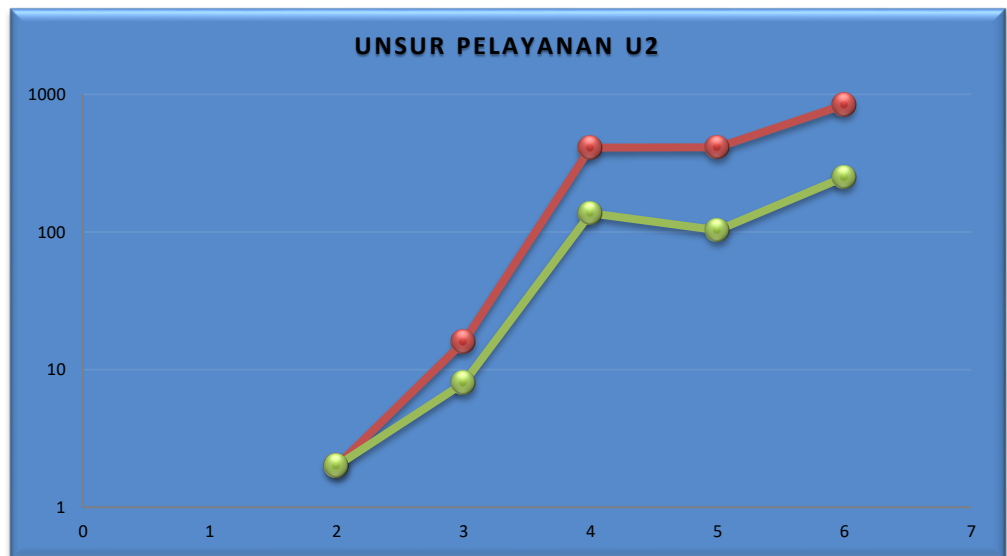
147	-	-	-	4
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	-	4
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	-	4
163	-	-	3	-
164	-	-	3	-
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	2	-	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	3	-
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	2	-	-
182	-	-	3	-
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	2	-	-
193	-	2	-	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	-	4
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-

209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	2	-	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	3	-
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	3	-
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	-	4
225	-	-	3	-
226	-	-	-	4
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	3	-
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	1	-	-	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	-	4
244	-	-	3	-
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
JUMLAH	2	16	415	408
TOTAL NILAI KEMUDAHAN PELAYANAN (U2)				841

#### RINGKASAN TABEL

PROSEDUR (U.2)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	2	2
2	KURANG BAIK	16	8
3	BAIK	411	137
4	SANGAT BAIK	412	103
JUMLAH....			250

**GRAFIK 22**  
**RESPONDEN KEMUDAHAN PELAYANAN (U2)**



**3. UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN**

Pada unsur 3 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,316 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 9 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sebanyak 154 sesuai, sedangkan yang memberi nilai 4 hanya 88 orang sangat sesuai, kemudian yang memberikan nilai 2 sebanyak 7 orang, nilai 1 sebanyak 1 orang sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel 18  
**NILAI UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 3			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	3	-
3	-	-	-	4
4	-	2	-	-
5	-	-	3	-
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	-	4
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	3	-
15	-	-	-	4
16	-	-	3	-
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4

20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	2	-	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	-	4
43	-	-	3	-
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	3	-
51	-	-	3	-
52	-	2	-	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	2	-	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	-	4
67	-	-	3	-
68	-	-	3	-
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	-	4
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	2	-	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	-	4



82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	-	4
92	-	-	-	4
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	2	-	-
96	-	-	-	4
97	-	-	-	4
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	2	-	-
101	-	-	3	-
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	3	-
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	-	4
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	3	-
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4

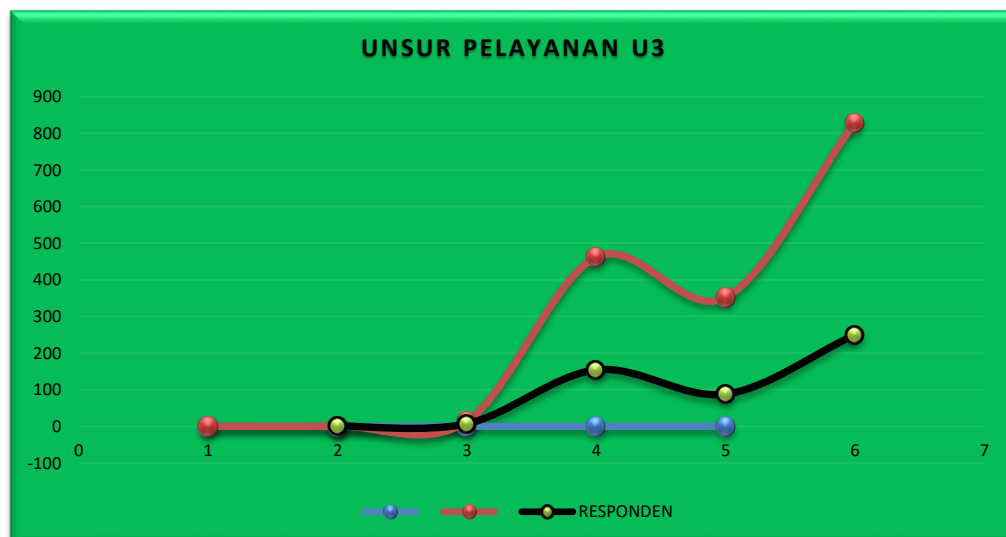
144	-	-	-	4
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	-	4
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	3	-
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	3	-
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	3	-
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	3	-
204	-	-	-	4
205	-	-	3	-

206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	-	4
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	1	-	-	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	-	4
221	-	-	3	-
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	-	4
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	-	4
233	-	-	-	4
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
JUMLAH	1	14	462	352
TOTAL NILAI KECEPATAN WAKTU PELAYANAN (U3)				829

**RINGKASAN TABEL**

WAKTU (U.3)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	1	1
2	KURANG BAIK	14	7
3	BAIK	462	154
4	SANGAT BAIK	352	88
JUMLAH....		829	250

Grafik 23  
RESPONDEN UNTUK KECEPATAN WAKTU PELAYANAN (U3)



#### 4. UNSUR 4 BIAYA/TARIF PELAYANAN

Pada unsur 4 ini di dapatkan nilai rata-rata 4,000 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 1 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan semua responden memberikan nilai 4 sangat sesuai sebanyak 250 responden, dapat terlihat di tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 19  
NILAI UNSUR 4 BIAYA/TARIF PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR 4			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	-	4
7	-	-	-	4
8	-	-	-	4
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	-	4
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4

23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	-	4
35	-	-	-	4
36	-	-	-	4
37	-	-	-	4
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	-	4
53	-	-	-	4
54	-	-	-	4
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4
57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	-	4
61	-	-	-	4
62	-	-	-	4
63	-	-	-	4
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	-	4
73	-	-	-	4
74	-	-	-	4
75	-	-	-	4
76	-	-	-	4
77	-	-	-	4
78	-	-	-	4

79	-	-	-	4
80	-	-	-	4
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	-	4
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	-	4
90	-	-	-	4
91	-	-	-	4
92	-	-	-	4
93	-	-	-	4
94	-	-	-	4
95	-	-	-	4
96	-	-	-	4
97	-	-	-	4
98	-	-	-	4
99	-	-	-	4
100	-	-	-	4
101	-	-	-	4
102	-	-	-	4
103	-	-	-	4
104	-	-	-	4
105	-	-	-	4
106	-	-	-	4
107	-	-	-	4
108	-	-	-	4
109	-	-	-	4
110	-	-	-	4
111	-	-	-	4
112	-	-	-	4
113	-	-	-	4
114	-	-	-	4
115	-	-	-	4
116	-	-	-	4
117	-	-	-	4
118	-	-	-	4
119	-	-	-	4
120	-	-	-	4
121	-	-	-	4
122	-	-	-	4
123	-	-	-	4
124	-	-	-	4
125	-	-	-	4
126	-	-	-	4
127	-	-	-	4
128	-	-	-	4
129	-	-	-	4
130	-	-	-	4
131	-	-	-	4
132	-	-	-	4
133	-	-	-	4
134	-	-	-	4

135	-	-	-	4
136	-	-	-	4
137	-	-	-	4
138	-	-	-	4
139	-	-	-	4
140	-	-	-	4
141	-	-	-	4
142	-	-	-	4
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	-	4
146	-	-	-	4
147	-	-	-	4
148	-	-	-	4
149	-	-	-	4
150	-	-	-	4
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	-	4
155	-	-	-	4
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	-	4
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	-	4
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	-	4
166	-	-	-	4
167	-	-	-	4
168	-	-	-	4
169	-	-	-	4
170	-	-	-	4
171	-	-	-	4
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	-	4
175	-	-	-	4
176	-	-	-	4
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	-	4
181	-	-	-	4
182	-	-	-	4
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	-	4
188	-	-	-	4
189	-	-	-	4
190	-	-	-	4

191	-	-	-	4
192	-	-	-	4
193	-	-	-	4
194	-	-	-	4
195	-	-	-	4
196	-	-	-	4
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	-	4
201	-	-	-	4
202	-	-	-	4
203	-	-	-	4
204	-	-	-	4
205	-	-	-	4
206	-	-	-	4
207	-	-	-	4
208	-	-	-	4
209	-	-	-	4
210	-	-	-	4
211	-	-	-	4
212	-	-	-	4
213	-	-	-	4
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	-	4
217	-	-	-	4
218	-	-	-	4
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	-	4
224	-	-	-	4
225	-	-	-	4
226	-	-	-	4
227	-	-	-	4
228	-	-	-	4
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	-	4
234	-	-	-	4
235	-	-	-	4
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	-	4
240	-	-	-	4
241	-	-	-	4
242	-	-	-	4
243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	-	4

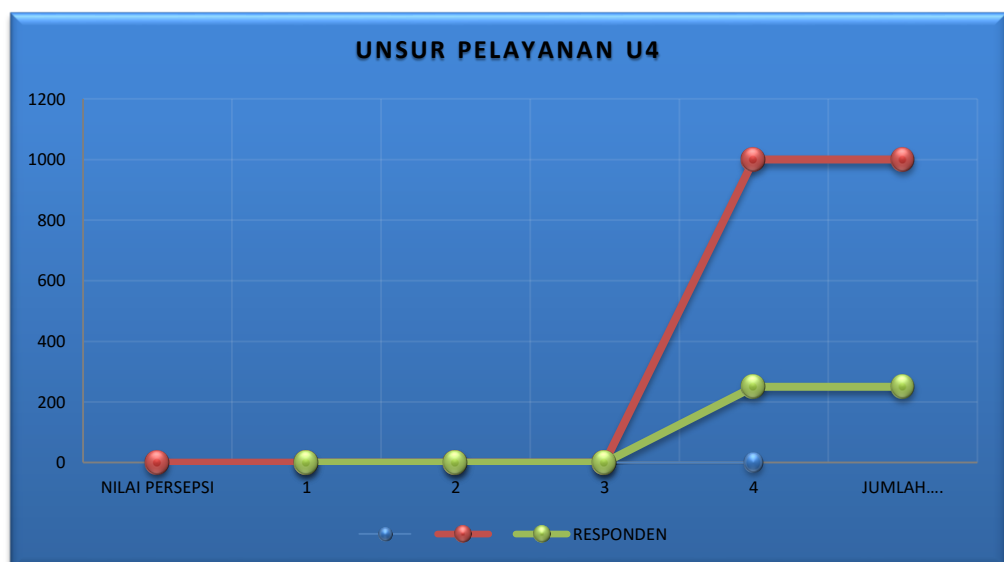


247	-	-	-	4
248	-	-	-	4
249	-	-	-	4
250	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	0	1000
TOTAL NILAI BIAYA/TARIF PELAYANAN (U4)				4000

#### RINGKASAN TABEL

BIAYA/TARIF (U.4)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	0	0
3	BAIK	0	0
4	SANGAT BAIK	1000	250
JUMLAH....		1000	250

Grafik 24  
BIAYA/TARIF PELAYANAN (U4)



#### 5. UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Pada unsur 5 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,420 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 4 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sesuai sebesar 143 responden selebihnya sebanyak 106 memberi nilai 4 sangat sesuai, serta yang memberi nilai 2 hanya 1 orang sebagaimana tabel 13 dan grafik 12 di bawah ini.

**Tabel 20**  
**NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 5			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	3	-
4	-	-	3	-
5	-	-	3	-
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	3	-
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	-	4
48	-	-	3	-
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4

56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	2	-	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	4	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	-	4
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	-	4
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	3	-
110	-	-	-	4
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-

118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	-	4
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	3	-
128	-	-	-	4
129	-	-	-	4
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	3	-
146	-	-	-	4
147	-	-	-	4
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	-	4
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	-	4
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	3	-
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	-	4
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	3	-

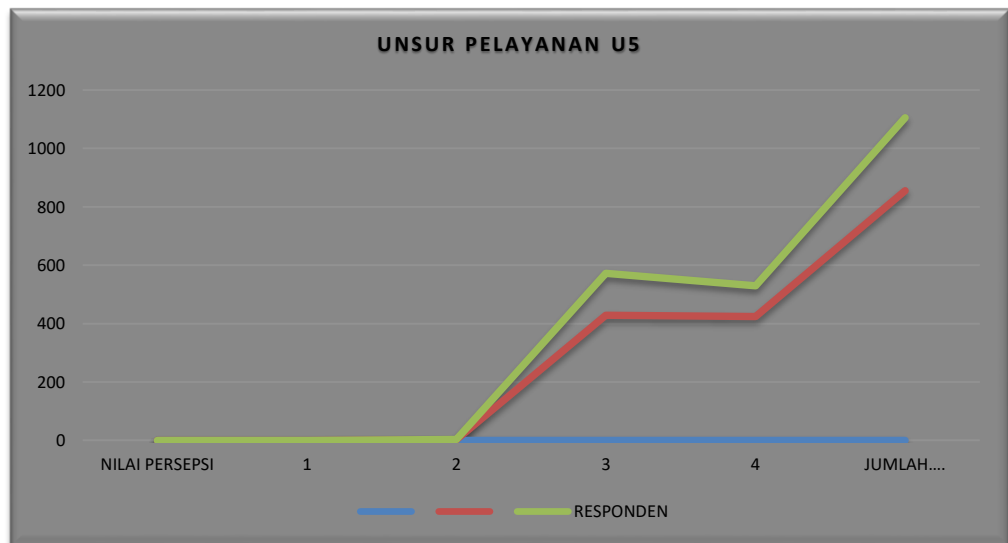
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	-	4
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	3	-
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	3	-
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	-	4
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	3	-
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	-	4
224	-	-	-	4
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	3	-
233	-	-	3	-
234	-	-	-	4
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-

242	-	-	3	-
243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	-	4
248	-	-	-	4
249	-	-	-	4
250	-	-	-	4
JUMLAH	0	2	433	420
TOTAL NILAI UNSUR PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN				855

**RINGKASAN TABEL**

PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN (U.5)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	2	1
3	BAIK	429	143
4	SANGAT BAIK	424	106
JUMLAH....		855	250

**Grafik 25**  
**NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN**



**6. UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN**

Pada unsur 6 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,428 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 4 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar atau sebanyak 143 memberi nilai 3, responden yang memberikan nilai 4 sebanyak 107 orang, terlihat pada tabel dan grafik dibawah ini.

**Tabel 21**  
**NILAI UNSUR 6 KOMPENTENSI PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 6			
	1	2	3	4
1	-	-	3	-
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	3	-
5	-	-	3	-
6	-	-	-	4
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	3	-
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4

56	-	-	3	-
57	-	-	-	4
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	-	4
68	-	-	3	-
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	-	4
92	-	-	-	4
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	-	4
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	-	4
109	-	-	3	-
110	-	-	3	-
111	-	-	-	4
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	-	4
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-



118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	3	-
128	-	-	-	4
129	-	-	-	4
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	-	4
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	-	4
156	-	-	-	4
157	-	-	3	-
158	-	-	-	4
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	-	4
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4

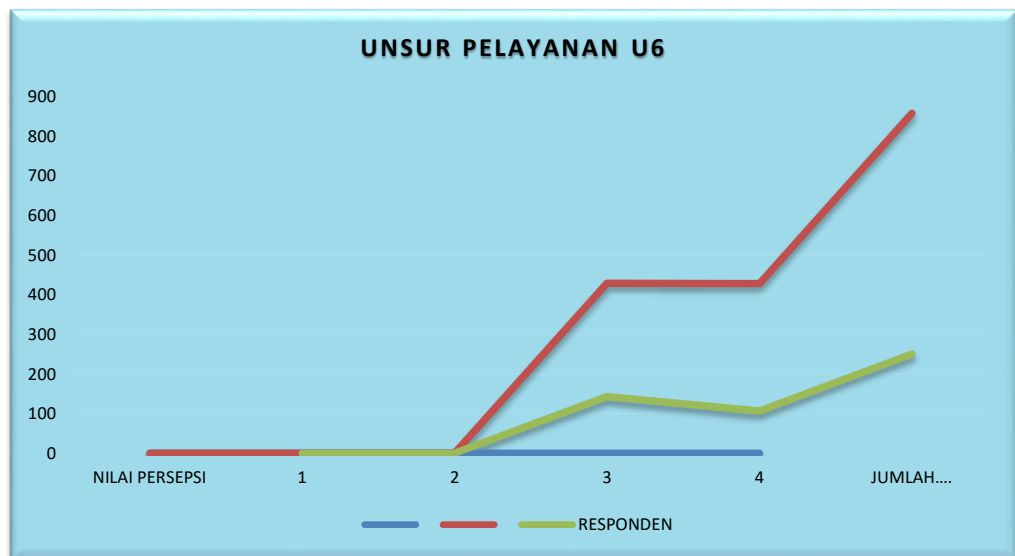
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	-	4
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	3	-
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	-	4
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	3	-
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	-	4
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	-	4
233	-	-	-	4
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-

242	-	-	3	-
243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
JUMLAH	0	0	429	428
TOTAL NILAI KOMPETENSI PELAYANAN (U6)				857

RINGKASAN TABEL

KOMPETISI PELAKSANAAN (U.6)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	0	0
3	BAIK	429	143
4	SANGAT BAIK	428	107
JUMLAH....		857	250

GRAFIK 26  
NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN



## 7. UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA

Pada unsur 7 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,412 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 5 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sebanyak 143 responden dan 105 responden memberi nilai 4, sedangkan yang menuliskan nilai 2 hanya 1 orang

**Tabel 22**  
**NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA**

No.	NILAI UNSUR 7			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	3	-
3	-	-	3	-
4	-	-	3	-
5	-	-	3	-
6	-	-	-	4
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	3	-
13	-	-	-	4
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	3	-
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	-	4
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	-	4
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	-	4

56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	4	-
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	-	4
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	2	-	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	3	-
90	-	-	-	4
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	-	4
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	-	4
109	-	-	3	-
110	-	-	-	4
111	-	-	-	4
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-

118	-	-	-	4
119	-	-	3	-
120	-	-	-	4
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	2	-	-
126	-	-	3	-
127	-	-	3	-
128	-	-	3	-
129	-	-	-	4
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	-	3	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	3	-
153	-	-	3	-
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	3	-
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	3	-
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	3	-
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	3	-

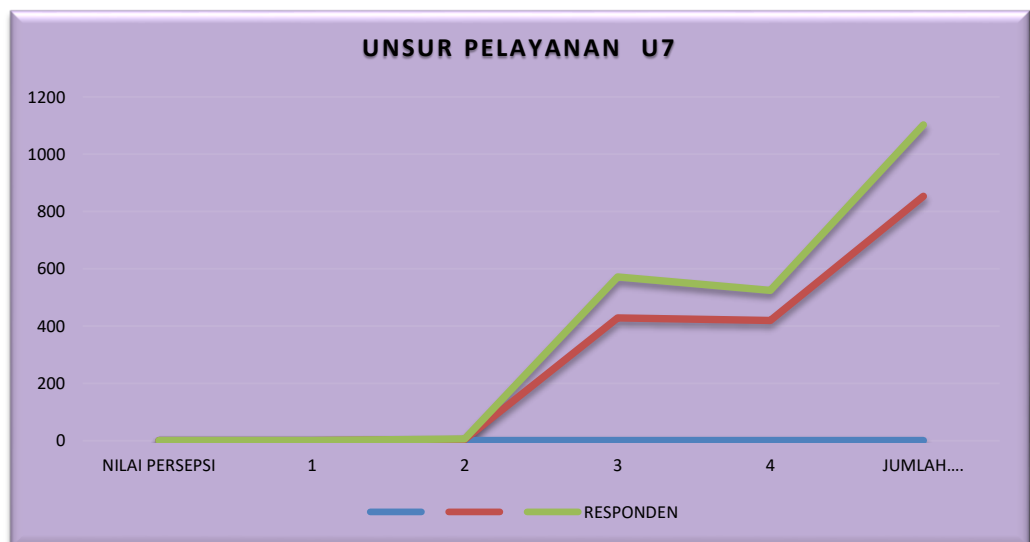
180	-	-	-	4
181	-	-	3	-
182	-	-	-	4
183	-	-	3	-
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	3	-
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	3	-
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	-	4
204	-	-	-	4
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	-	4
210	-	-	3	-
211	-	-	3	-
212	-	-	3	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	-	4
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	3	-
231	-	-	3	-
232	-	-	3	-
233	-	-	-	4
234	-	-	-	4
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-

242	-	-	-	4
243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	-	4
247	-	-	-	4
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>433</b>	<b>416</b>
<b>TOTAL NILAI PERILAKU PELAKSANA (U7)</b>				<b>853</b>

RINGKASAN TABEL

PERILAKU PELAKSANA (U.7)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	4	2
3	BAIK	429	143
4	SANGAT BAIK	420	105
JUMLAH....		853	250

Grafik 27  
NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA



## 8. UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA

Pada unsur 8 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,336 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 8 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 mendominasi sebanyak 124 responden, nilai 4 sebanyak 106 responden dan dengan nilai 2 ada 19 responden, sebagaimana tabel dan grafik di bawah ini.



**Tabel 23**  
**NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA**

No.	NILAI UNSUR 8			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	3	-
4	-	2	-	-
5	-	-	3	-
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	-	4
9	-	-	3	-
10	-	-	-	4
11	-	-	3	-
12	-	-	3	-
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	3	-
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	3	-
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	3	-
38	-	-	-	4
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	3	-
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	2	-	-
49	-	2	-	-
50	-	-	3	-
51	-	2	-	-
52	-	2	-	-
53	-	-	3	-
54	-	2	-	-
55	-	-	-	4
56	-	-	3	-

57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	-	4
75	-	-	-	4
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	-	4
91	-	-	3	-
92	-	2	-	-
93	-	-	-	4
94	-	-	-	4
95	-	2	-	-
96	-	-	-	4
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	-	4
100	-	-	-	4
101	-	-	3	-
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	3	-
110	-	-	3	-
111	-	-	-	4
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	-	4
116	-	-	-	4
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-

119	-	-	3	-
120	-	-	-	4
121	-	-	-	4
122	-	-	3	-
123	-	-	3	-
124	-	-	-	4
125	-	2	-	-
126	-	-	-	4
127	-	-	3	-
128	-	-	-	4
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	-	4
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	3	-
136	-	-	3	-
137	-	-	3	-
138	-	2	-	-
139	-	-	-	4
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	3	-
146	-	-	-	4
147	-	-	3	-
148	-	-	3	-
149	-	-	-	4
150	-	-	-	4
151	-	-	-	4
152	-	-	-	3
153	-	-	-	3
154	-	-	-	3
155	-	-	-	3
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	3	-
159	-	-	3	-
160	-	-	3	-
161	-	-	3	-
162	-	-	-	4
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	2	-	-
167	-	-	3	-
168	-	2	-	-
169	-	-	3	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	-	3	-
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	3	-
180	-	-	-	4

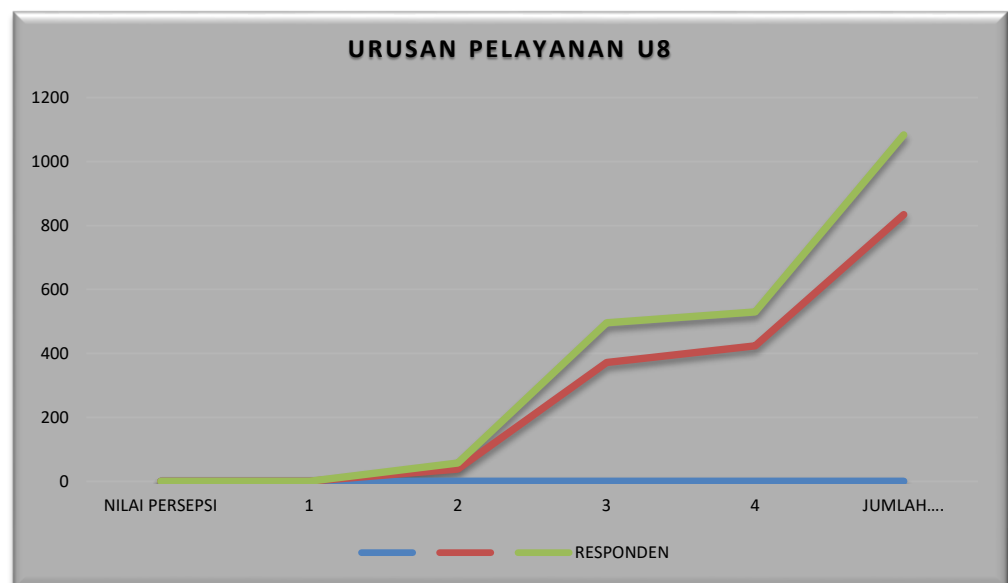
181	-	-	3	-
182	-	-	-	4
183	-	-	3	-
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	2	-	-
192	-	2	-	-
193	-	2	-	-
194	-	-	-	4
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	3	-
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	2	-	-
202	-	-	3	-
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	2	-	-
206	-	2	-	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	2	-	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	-	4
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	-	4
225	-	-	3	-
226	-	-	-	4
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	3	-
232	-	-	3	-
233	-	-	-	4
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4

243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	-	4
249	-	-	3	-
250	-	-	-	4
<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>372</b>	<b>424</b>
<b>TOTAL NILAI SARANA DAN PRASARANA (U8)</b>				<b>834</b>

**RINGKASAN TABEL**

SARANA PRASARANA (U.8)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	0	0
2	KURANG BAIK	38	19
3	BAIK	372	124
4	SANGAT BAIK	424	106
<b>JUMLAH....</b>		<b>834</b>	<b>249</b>

**Grafik 28**  
**NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA**



**9. UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN**

Pada unsur 9 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,856 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 2 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 4 sebanyak 225 responden, nilai 3 sebanyak 18 responden dan nilai 2 sebanyak 3 responden serta yang memberi nilai 1 sebanyak 4 orang, dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini.

**Tabel 24**  
**NILAI UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN**

No.	NILAI UNSUR 9			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	3	-
6	-	-	-	4
7	-	-	-	4
8	-	-	-	4
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	-	4
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	-	4
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	-	4
21	-	-	-	4
22	-	-	-	4
23	-	-	3	-
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	-	4
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	3	-
34	-	-	-	4
35	-	-	-	4
36	-	-	-	4
37	-	-	-	4
38	-	-	-	4
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	-	4
42	-	-	-	4
43	-	-	-	4
44	-	-	-	4
45	-	-	-	4
46	-	-	-	4
47	-	-	-	4
48	-	-	-	4
49	-	-	-	4
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	-	4
53	-	-	-	4
54	-	-	-	4
55	-	-	-	4
56	-	-	-	4

57	-	-	-	4
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	-	4
61	1	-	-	-
62	1	-	-	-
63	-	-	-	4
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	-	4
67	-	-	-	4
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	-	4
73	-	-	-	4
74	-	-	-	4
75	-	-	-	4
76	-	-	-	4
77	-	-	-	4
78	-	-	-	4
79	-	-	-	4
80	-	-	-	4
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	-	4
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	-	4
90	-	-	-	4
91	-	-	-	4
92	-	-	3	-
93	-	-	-	4
94	-	-	-	4
95	-	-	-	4
96	-	-	-	4
97	-	-	-	4
98	-	2	-	-
99	-	-	-	4
100	-	-	-	4
101	-	-	-	4
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	-	4
105	-	-	-	4
106	-	-	-	4
107	-	-	3	-
108	-	-	-	4
109	-	-	-	4
110	-	-	-	4
111	-	-	-	4
112	-	-	-	4
113	-	-	-	4
114	-	-	-	4
115	-	-	-	4
116	-	-	-	4
117	-	-	-	4
118	-	-	-	4

119	-	-	-	4
120	-	-	-	4
121	-	-	-	4
122	-	-	-	4
123	-	-	-	4
124	-	-	-	4
125	-	-	3	-
126	-	-	-	4
127	-	-	-	4
128	-	-	-	4
129	-	-	-	4
130	-	-	-	4
131	-	-	-	4
132	-	-	-	4
133	-	-	-	4
134	-	-	-	4
135	-	-	-	4
136	-	-	-	4
137	-	-	-	4
138	-	-	-	4
139	-	-	-	4
140	-	-	-	4
141	-	-	-	4
142	-	-	-	4
143	-	-	-	4
144	-	-	-	4
145	-	-	-	4
146	-	-	-	4
147	-	-	-	4
148	-	-	-	4
149	-	-	-	4
150	-	-	-	4
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	-	4
155	-	-	-	4
156	-	-	-	4
157	-	-	-	4
158	-	-	-	4
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	3	-
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	-	4
166	-	-	-	4
167	-	-	-	4
168	-	-	-	4
169	1	-	-	-
170	-	-	-	4
171	-	-	3	-
172	-	2	-	-
173	-	-	-	4
174	-	-	3	-
175	-	-	3	-
176	-	-	-	4
177	-	-	-	4
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	-	4



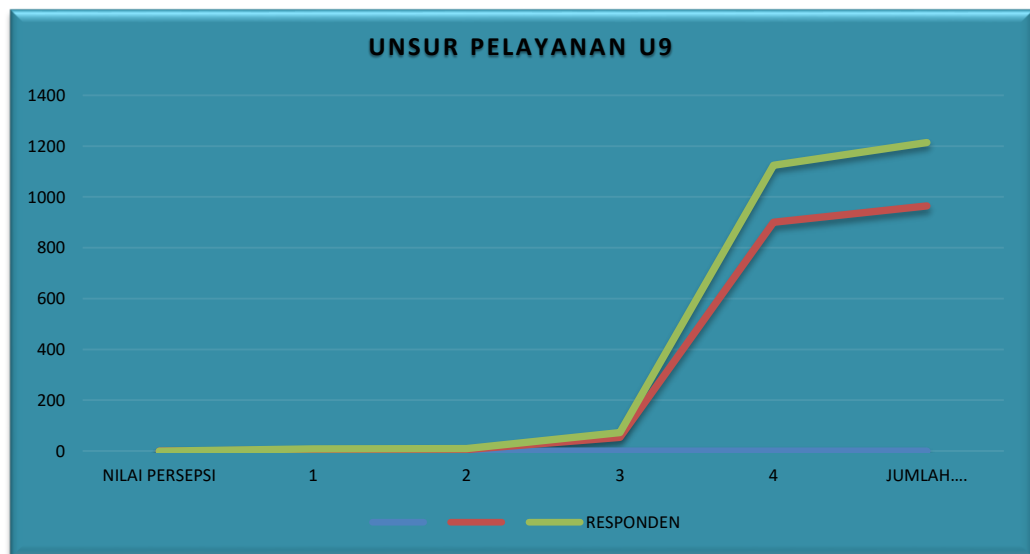
181	-	-	3	-
182	-	-	-	4
183	-	-	-	4
184	-	-	-	4
185	-	-	-	4
186	-	-	-	4
187	-	-	-	4
188	-	-	-	4
189	-	-	-	4
190	-	-	-	4
191	-	-	-	4
192	-	-	-	4
193	-	-	-	4
194	-	-	-	4
195	-	-	-	4
196	-	-	-	4
197	-	-	-	4
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	-	4
201	-	-	-	4
202	-	-	-	4
203	-	-	-	4
204	-	-	-	4
205	-	-	-	4
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	1	-	-	-
209	-	-	-	4
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	-	4
218	-	-	-	4
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	-	4
224	-	-	-	4
225	-	2	-	-
226	-	-	-	4
227	-	-	-	4
228	-	-	-	4
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	-	4
234	-	-	-	4
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	-	4
240	-	-	-	4
241	-	-	-	4
242	-	-	-	4

243	-	-	-	4
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	-	4
248	-	-	-	4
249	-	-	-	4
250	-	-	-	4
<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>900</b>
<b>TOTAL NILAI PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN(U9)</b>				<b>964</b>

**RINGKASAN TABEL**

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN (U.9)			RESPONDEN
NILAI PERSEPSI	SEBUTAN	ISIAN RESPONDEN	
1	TIDAK BAIK	4	4
2	KURANG BAIK	6	3
3	BAIK	54	18
4	SANGAT BAIK	900	225
<b>JUMLAH....</b>		<b>964</b>	<b>250</b>

**GRAFIK 29**  
**NILAI UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN**



#### 5. ANALISIS KINERJA PELAYANAN KECAMATAN PONTIANAK BARAT

**S**ebagaimana tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 250 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada semester II Tahun 2021, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pontianak Barat secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka 87,501. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 87,501 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Kecamatan Pontianak Barat adalah "SANGAT BAIK".

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. KESIMPULAN

**B**erdasarkan hasil analisis dan pengolahan data di lapangan serta pembahasan diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka 87,501 atau dalam katagori sangat baik, yang artinya secara umum masyarakat menaruh kepercayaan dan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparaturn Kecamatan Pontianak Barat, selama kurun waktu bulan Juli 2021 s/d Desember 2021 atau di semester II Tahun 2021

Kemudian berdasarkan urutan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan hasil penilaian terdapat 3 unsur terbaik yaitu :

1. Biaya atau Tarif dengan nilai 4.000 di unsur 4
2. Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 3.856 di unsur 9
3. Kompetisi Pelayanan dengan nilai 3.428 di unsur 6

Terhadap penilai pada 3 unsur tersebut, setidaknya memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana, dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

Pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik lebih banyak di arahkan kepada terciptanya fungsi pelayanan public (public service), tercapainya kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur yang masih perlu perbaikan dan mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya.

Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

**Buku ini merupakan sebuah pengkajian yang mengangkat permasalahan mengenai bagaimanakah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di lingkungan Kecamatan Pontianak Barat pada semester II Tahun 2021 serta apa kendala dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.**

## 2. SARAN

**K**ecamatan Pontianak Barat sangat komitmen tentang perbaikan-perbaikan di segala bidang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Bahwa hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Kecamatan Pontianak Barat, mulai dari staf, pimpinan, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat

Dalam upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik dengan capai nilai yang baik, Kecamatan Pontianak Barat merupakan pelaksana pelayanan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.
- c. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasi nya dapat dibaca jelas oleh publik.
- d. Perlu menjadi perhatian terhadap masih adanya responden yang memberikan nilai 1 pada unsur 1 yaitu Persyaratan Pelayanan, terdapat sebanyak 3 responden, kemudian pada unsur Kemudahan Pelayanan terdapat 2 responden yang memberikan nilai 1, setelah itu di unsur Kecepatan waktu Pelayanan 1 responden yang memberikan nilai 1, di lanjutkan dengan unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan terdapat 4 responden yang memberikan nilai pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat dengan nilai 1
- e. Sarana kerja berupa laptop dan printer di ruangan pengelola pelayanan sangat susah diberikan oleh Kecamatan Pontianak Barat, yang dipakai sekarang untuk mengelola pelayanan SKM hanya laptop bekas yang *screen*-nya sudah rusak terdapat garis-garis.



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PETA KECAMATAN PONTIANAK BARAT	iii
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1-7</b>
A. LATAR BELAKANG	
B. DASAR HUKUM	
C. PENGERTIAN UMUM	
D. MAKSUD DAN TUJUAN	
E. MANFAAT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
F. SASARAN	
G. PRINSIP-PRINSIP SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
H. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
<b>BAB II PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>8 - 11</b>
1. PERSIAPAN	
2. PENGUMPULAN DATA	
3. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	
4. PENYUSUNAN LAPORAN	
5. HASIL PENGUKURAN TERHADAP 9 LAYANAN	
<b>BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>12- 91</b>
1. HASIL PENGUKURAN SURVEI	
2. HASIL PENGUKURAN PELAYANAN TIAP BULAN	
3. PROFIL RESPONDEN	
a. Responden Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	
b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
c. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
d. Responden Berdasarkan Usia	
e. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	
4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
1. Unsur 1 Persyaratan Pelayanan	
2. Unsur 2 Kemudahan Pelayanan	
3. Unsur 3 Kecepatan Waktu Pelayanan	
4. Unsur 4 Biaya/Tarif Pelayanan	
5. Unsur 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
6. Unsur 6 Kompetensi Pelayanan	
7. Unsur 7 Perilaku Pelaksana	
8. Unsur 8 Sarana dan Prasarana	
9. Unsur 9 Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	
5. ANALISIS KINERJA PELAYANAN KECAMATAN PONTIANAK BARAT	
<b>BAGIAN IV PENUTUP.....</b>	<b>92 - 94</b>
1. KESIMPULAN	
2. SARAN	



## **KATA PENGANTAR**

**Kami sangat bersyukur kehadiran Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021.**

**Rasa tanggung jawab kami yang di amanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hakekatnya dari survei ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kecamatan Pontianak Barat, Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dalam kurun waktu selama bulan Juli 2021 sampai dengan bulan Desember 2021.**

**Hasil dari survei tersebut diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Pontianak Barat.**

**Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, dan terbuka terhadap kritik dan saran untuk penyempurnaan lebih lanjut.**

**Camat Pontianak Barat,**

**IBRAHIM, S.I.P., M.Si**  
**NIP.19690211 199003 1 005**

# *bagian satu... 1-7*

## ▪ **PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Pengertian Umum
- D. Maksud dan Tujuan
- E. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat
- F. Sasaran
- G. Prinsip-prinsip Survey Kepuasan Masyarakat
- H. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

# *bagian dua...8-11*

## ▪ PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI

1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan Analisis Data
4. Penyusunan Laporan
5. Hasil Pengukuran Terhadap 9 Layanan

# *bagian tiga...12-91*

## ▪ **HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

- 1. Hasil Pengukuran Survei**
- 2. Hasil Pengukuran Pelayanan Tiap Bulan**
- 3. Profil Responden**
- 4. Indeks Kepuasan Masyarakat**
- 5. Analisis Kinerja Pelayanan Kecamatan Pontianak Barat**

# *bagian empat...92-94*

- **PENUTUP**

1. **KESIMPULAN**

2. **SARAN**

## DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

TABEL	GRAFIK	URAIAN	HALAMAN
1	-	TABEL KATEGORI MUTU PELAYANAN	11
2	-	TABEL PENILAIAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12-17
3	-	TABEL ISIAN RESPONDEN PER BULAN JULI 2021	18-19
-	1	GRAFIK JUMLAH RESPONDEN JULI 2021	20
-	2	GRAFIK JUMLAH TIAP URUSAN BULAN JULI 2021	20
4	-	TABEL ISIAN RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2021	21
--	3	GRAFIK JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2021	21
-	4	GRAFIK JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN BULAN AGUSTUS 2021	22
5	-	TABEL ISIAN RESPONDEN PER BULAN SEPTEMBER 2021	22-23
-	5	GRAFIK JUMLAH TIAP URUSAN BULAN SEPTEMBER 2021	23
-	6	GRAFIK JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN BULAN SEPTMBER 2021	24
6	-	TABEL ISIAN RESPONDEN PER BULAN OKTOBER 2021	24-25
-	7	GRAFIK JUMLAH TIAP URUSAN BULAN OKTOBER 2021	25
-	8	GRAFIK JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN BULAN OKTOBER 2021	25
7	-	TABEL ISIAN RESPONDEN PER BULAN NOPEMBER 2021	26-27
-	9	GRAFIK JUMLAH URUSAN BULAN NPEMBER 2021	27
-	10	GRAFIK JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN BULAN NOPEMBER 2021	27
8	-	TABEL ISIAN RESPONDEN PER BULAN DESEMBER 2021	28

-	11	GRAFIK TIAP URUSAN BULAN DESEMBER 2021	28
-	12	GRAFIK JUMLAH TOTAL ISIAN RESPONDEN BULAN DESEMBER	29
9	-	TABEL PROFIL RESPONDEN	30-36
10	-	TABEL PENILAIAN 9 UNSUR PELAYANAN	37
-	13	GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN	38
-	14	GRAFIK PERSENTASE TERHADAP 9 LAYANAN	38
-	15	GRAFIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN	39
11	-	TABEL PEKERJAAN RESPONDEN	40
-	16	GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	40
-	17	GRAFIK PERSENTASE PEKERJAAN RESPONDEN	41
12	-	TABEL KELOMPOK USIA RESPONDEN	41
-	18	GRAFIK USIA RESPONDEN	42
13	-	TABEL JENJANG PENDIDIKAN RESPONDEN	43
-	19	GRAFIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN	43
14	-	TABEL NILAI RATA-RATA PELAYANAN	44
-	20	GRAFIK NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	44
15	-	TABEL NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN BERDASARKAN URUTAN TERTINGGI	45
16	-	TABEL NILAI UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN	45-49
-	21	GRAFIK RESPONDEN PERSYARATAN PELAYANAN (U1)	50

17	-	TABEL UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN	50-54
-	22	GRAFIK RESPONDEN KEMUDAHAN PELAYANAN (U2)	55
18	-	TABEL NILAI UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN	55-59
-	23	GRAFIK RESPONDEN UNTUK KECEPATAN WAKTU PELAYANAN (U3)	60
19	-	TABEL NILAI UNSUR 4 BIAYA/TARIF PELAYANAN	60-65
-	24	GRAFIK BIAYA/TARIF PELAYANAN (U4)	65
20	-	TABEL NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	66-70
-	25	GRAFIK NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN	70
21	-	TABEL NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN	71-75
-	26	GRAFIK NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN	75
22	-	TABEL NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA	76-80
-	27	GRAFIK UNSUR PERILAKU PELAKSANA	80
23	-	TABEL NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA	81-85
-	28	GRAFIK UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA	85
24	-	TABEL UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	86-90
-	29	GRAFIK UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	90





**i. KATA PENGANTAR**

**ii. DAFTAR ISI**

**iii. PETA KECAMATAN PONTIANAK BARAT**

**iv. DAFTAR TABEL DAN GRAFIK**

# ANAK.....

*Dan seorang perempuan yang menggendong bayi dalam dekapan dadanya berkata, Bicaralah pada kami perihal Anak.*

*Dan dia berkata:*

*Anak-anakmu bukanlah anak-anakmu*

*Mereka adalah anak-anak kehidupan yang rindu akan dirinya sendiri*

*Mereka dilahirkan melalui engkau tapi bukan darimu*

*Meskipun mereka ada bersamamu tapi mereka bukan milikmu*

*Pada mereka engkau dapat memberikan cintamu, tapi bukan fikiranmu Karena mereka memiliki fikiran mereka sendiri*

*Engkau bisa merumahkan tubuh-tubuh mereka, tapi bukan jiwa mereka*

*Karena jiwa-jiwa itu tinggal di rumah hari esok, yang tak pernah dapat engkau kunjungi meskipun dalam mimpi*

*Engkau bisa menjadi seperti mereka, tapi jangan coba menjadikan mereka sepertimu*

*Karena hidup tidak berjalan mundur dan tidak pula berada di masa lalu*

*Engkau adalah busur-busur tempat anakmu menjadi anak-anak panah yang hidup diluncurkan*

*Sang pemanah telah membidik arah keabadian, dan ia merenggangkanmu dengan kekuatannya, sehingga anak-anak panah itu dapat meluncur dengan cepat dan jauh.*

*Jadikanlah tarikan tangan sang pemanah itu sebagai kegembiraan Sebab ketika ia mencintai anak-anak panah yang terbang, maka ia juga mencintai busur teguh yang telah meluncurkannya dengan sepenuh kekuatan.*

(Dari 'Cinta, Keindahan, Kesunyian') Kahlil Gibran

# Innuenda...

Apakah harus ku buang keinginan hati di tengah lautan, atau ku tunggu dan ku biarkan kehendak yang bergelora terus berjuntai, kendati memecahkan kepala.

Justru ketika angin berhenti memberi nafas di dada, masih terngiang kata-kata mu yang memberi selaksa warna dan makna bagi kehidupan ku, bagi perjalanan ku, terus mengalir merambah nadi dan jiwa, apakah kau benar atau pupus terhempas gelombang dan berhenti mengejaku.

Aku sadar, mungkin aku keliru telah mencoba melupakannya atau justru di cundangi oleh semua suara-suara yang menghujat, menghentak, menghardik dan berkilah tak laik.

Jika kehendak telah dipupus, kesumat tetap tersemat walau jauh di dasar hati, kepada pasak kunci.

Bagaimanakah dan harus bagaimana.....

Biarlah aku diam ditengah gelombang yang menghempas, haruskah aku menunggu tetesan embun untuk ku hirup sampai tuntas karena bayangannya melompat-lompat bermain dalam fikiran, bermain dalam impian.

Rasakah yang harus ke bela atau suara-suara mereka yang menghujat, biarlah aku sendiri, aku perlu waktu untuk merenung, berfikir dan kemudian memutuskan.

16 Juli 2021....d2

# Tindik

*(Buat kamu yang telah menindak)*

Lengkaplah sudah sepi ini mengurung sendiriku  
Terkulai dikunyah nelangsa yang berapi-api  
Menyusuri jalanan lengang  
Bersimbah angan-angan tanpa tujuan

Dalam derap gerimis yang pongah menghujam  
pikiranku, terbuai menyusup bertubi-tubi  
aku menunggu sebaris kata bahagia dari mulut sombongmu  
yang lupa segalanya dan siap menenggelamkan nurani ku  
diatas pengharapan nan tak berkesudahan  
tentang rindu kusam, tentang cinta yang telah terbang

Mengutip satu namamu diantara kesah,  
gundah, air mata, dan lara  
Masihkah ada sedikit senyum darimu  
Karena aku masih sanggup menunggu  
Karena aku masih mampu untuk bertahan  
meski telah kau lumatkan hati ini  
kau sayat luka baru dengan dalih di atas luka lama  
begitu buruk telah kau perlakukan aku  
menangis istri-ku demi anak-anak kami

Di batas penantianku yang kini makin terbata  
Jika masih ada ruang di hatimu untukku,  
sedikit saja, tolong bicaralah pada tanah membentang  
pada pohon rindang dan angin yang mengusik keangkuhan  
karena aku tahu pada suasana bathin  
bahwa kau telah berupaya menyempurnakan kekejamanmu

Setidaknya biar ada tanda yang bisa ku baca dan ku raba  
Janganlah sepi yang terus membeku,  
Karena jalan semakin sempit dan  
Segenap pikiranku terus berjalan menujumu

(31 Desember 2021)

