

Survey Kepuasan Masyarakat

Sken 2021

SEMESTER SATU



Kecamatan Pontianak Barat



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana 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

Survei 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 reliable, 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

- | | | |
|-------------------|----------|---|
| Bagian I | : | 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. |
| Bagian II | : | Berisikan Data Pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, pada bagian ini tidak terisi.) |
| Bagian III | : | 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. 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:

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

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

Sebagaimana 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 Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	4	3	3	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	4	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4
31	4	3	3	4	4	4	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4
37	4	4	3	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	3	3	2	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4
51	3	4	3	4	4	3	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	3	4	4	4	3	3	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	4	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	3	4	4	3	3	3	4
59	4	4	3	4	3	3	3	3	4

60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	4	4
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	4	3	3	4
65	4	4	3	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	4	3	3	4
70	4	3	3	4	4	4	3	3	4
71	4	4	3	4	4	3	3	3	4
72	4	3	3	4	4	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	3	4	3	4	4	3	3	3	4
76	4	4	3	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	3	4	3	4	4	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	4	3	4	4	3	3	3	4
81	3	4	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	3	4	3	3	3	3	4
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	3	3	4	4	3	3	3	4
87	3	4	3	4	4	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4
91	3	4	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4

95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	4	3	3	4
97	4	4	3	4	4	3	3	3	4
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4
100	4	4	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	3	4	3	4	3	3	4
102	4	4	3	4	4	3	3	3	4
103	4	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	3	4	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	3	4	3	4	4	3	3	3	4
108	4	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	4	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	3	3	4	3	3	3	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	3	4	3	3	4	2	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	3	4	3	3	3	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4

130	3	3	3	4	4	3	3	4	4
131	3	3	3	4	4	4	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	4	3	4
139	3	2	3	4	3	3	3	3	4
140	4	4	3	4	3	3	3	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	2	4
148	4	4	4	4	4	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	2	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	2	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	2	3	4	3	3	3	2	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	3	3	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4

165	4	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	2	4	4	3	3	3	2	1
167	3	3	3	4	3	2	3	3	4
168	3	3	4	4	3	3	3	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	4	4	3	4	4	3	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	4	3	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	4	3	3	4	3	3	3	3	1
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	4	3	4	3	4
181	4	3	3	4	3	3	3	2	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	4	4	4	4	4	3	3	3	4
184	3	3	3	4	3	4	4	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	3	3	3	4	4	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	4	3	3	3	4
189	4	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	4	3	4
191	3	3	2	4	3	3	3	2	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	2	4	4	3	3	3	3	1
194	4	3	3	4	3	3	3	4	4
195	3	3	3	4	3	3	4	3	4
196	3	4	3	4	3	4	3	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	4	4	3	4	3	3	3	3	4
199	3	4	3	4	3	4	4	3	4

200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	4	3	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	3	3	3	4
204	4	4	3	4	3	4	4	3	4
205	3	2	2	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	4	3	4	4	4	4	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	4	3	4	4	4	4	4	4	4
214	3	4	3	4	3	4	4	3	4
215	3	4	3	4	3	4	4	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	2	1
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	4	3	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4
223	3	2	3	4	3	3	3	3	4
224	4	2	3	4	3	3	3	3	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	3	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	4	3	3	3	2	4
234	3	3	3	4	3	4	3	2	3

235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	4	4	3	4	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	4	3	3	4	3	3	3	3	3
240	3	3	3	4	3	3	3	3	4
241	3	3	3	4	4	3	3	4	4
242	3	3	4	4	3	4	4	3	4
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3
244	4	4	3	4	3	3	3	3	4
245	3	3	4	4	4	4	4	3	4
246	4	4	4	4	3	4	3	4	3
247	3	3	3	4	3	3	3	2	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	1
249	4	4	4	4	3	4	4	4	3
250	3	2	3	4	3	3	3	3	3
JUMLAH	838	828	801	1000	848	825	808	797	969
Σnilai/Unsur	838	828	801	1000	848	825	808	797	969
Nilai Rerata/ unsur	3,352	3,312	3,204	4,000	3,392	3,300	3,232	3,188	3,876
Nilai Rerata	0,372	0,368	0,356	0,444	0,377	0,366	0,359	0,354	0,430
Nilai Rerata unsur									30,856
Total Rerata Terbilang									3,425
Total Nilai SKM									85,625

2. HASIL PENGUKURAN PELAYANAN TIAP BULAN

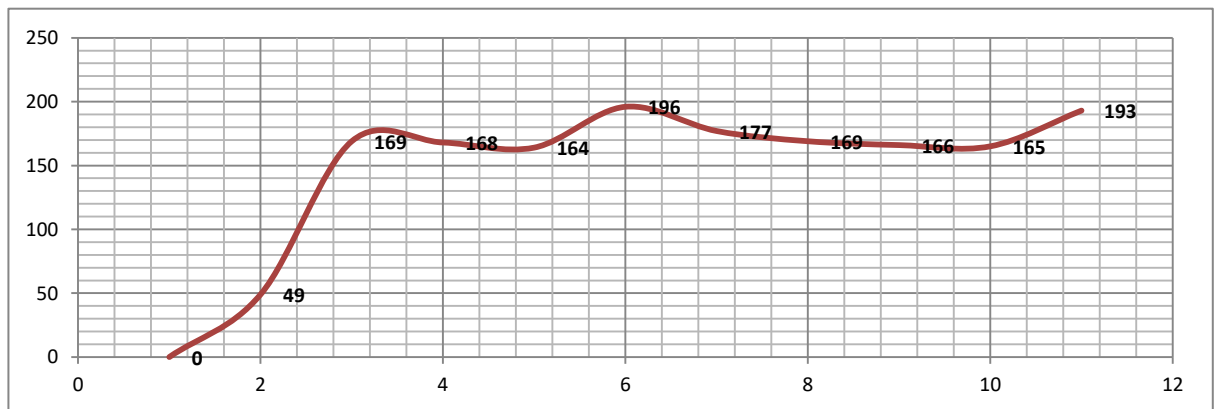
Selain di dapat pengukuran survei pelayanan secara menyeluruh selama 6 bulan dari bulan Januari s/d Juni, juga di tampilkan aktivitas pengukuran pelayanan kepada masyarakat untuk setiap bulan, sebagaimana tabel dan grafik per-bulan dibawah ini

Tabel 3
ISIAN RESPONDEN PER BULAN JANUARI 2021

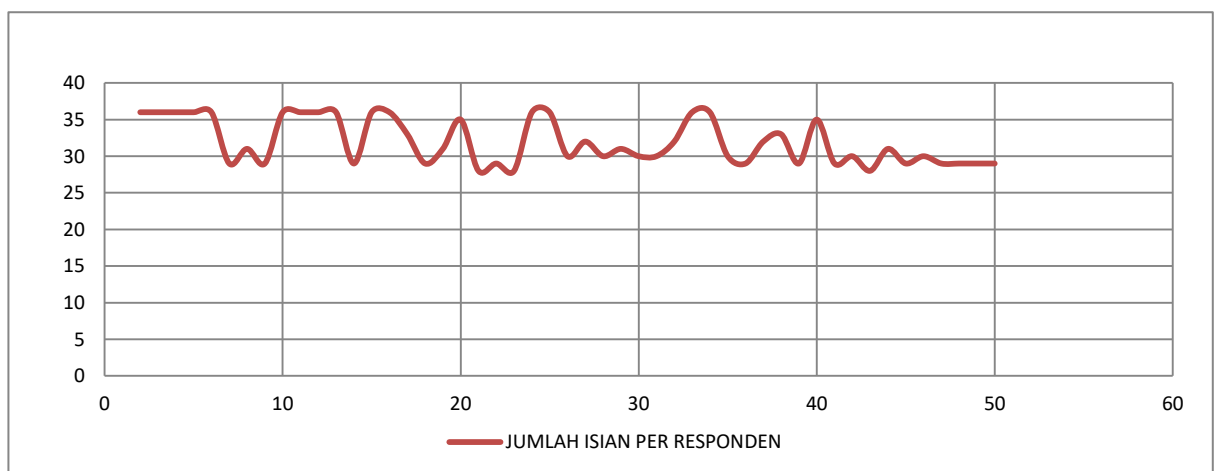
JANUARI 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	7	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	18	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	26	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
	27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	28	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
	29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	31	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32

37	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	
40	3	3	3	4	4	3	3	2	4	29	
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	49	169	168	164	196	177	169	166	165	193	1567

Grafik 1
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN JANUARI 2021



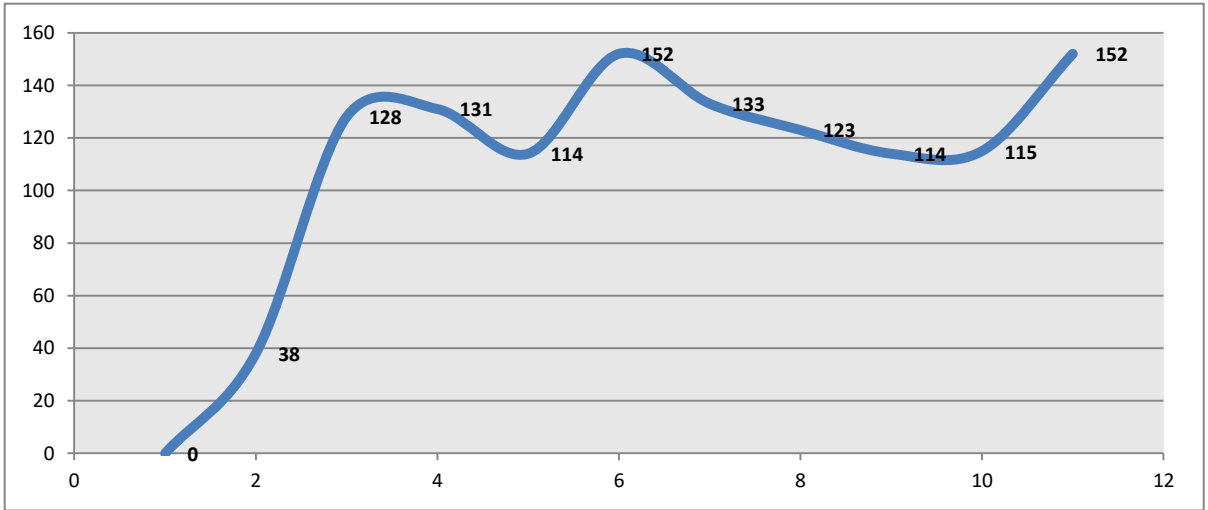
Grafik 2
JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN BULAN JANUARI 2021



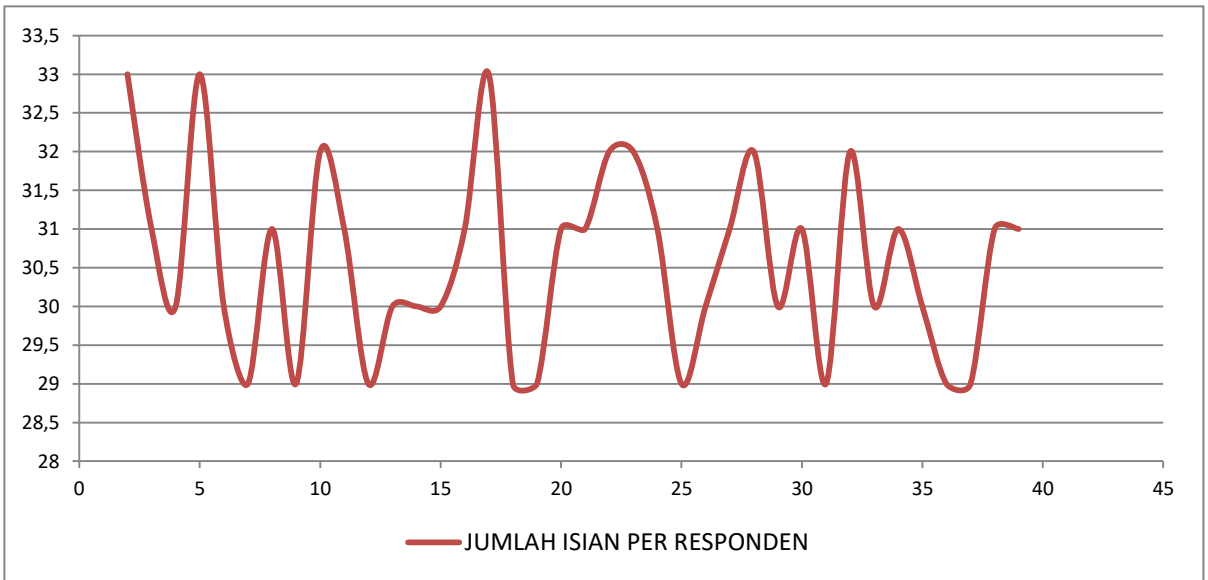
Tabel 4
ISIAN RESPONDEN PER BULAN FEBRUARI 2021

PEBRUARI 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
	16	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	19	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	20	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
	21	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
	22	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	23	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
	24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
	26	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	27	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	28	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
	29	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	31	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	32	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	34	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	37	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
	38	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	38	128	131	114	152	133	123	114	115	152	1162

Grafik 3
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN PEBRUARI 2021



Grafik 4
JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN BULAN PEBRUARI 2021

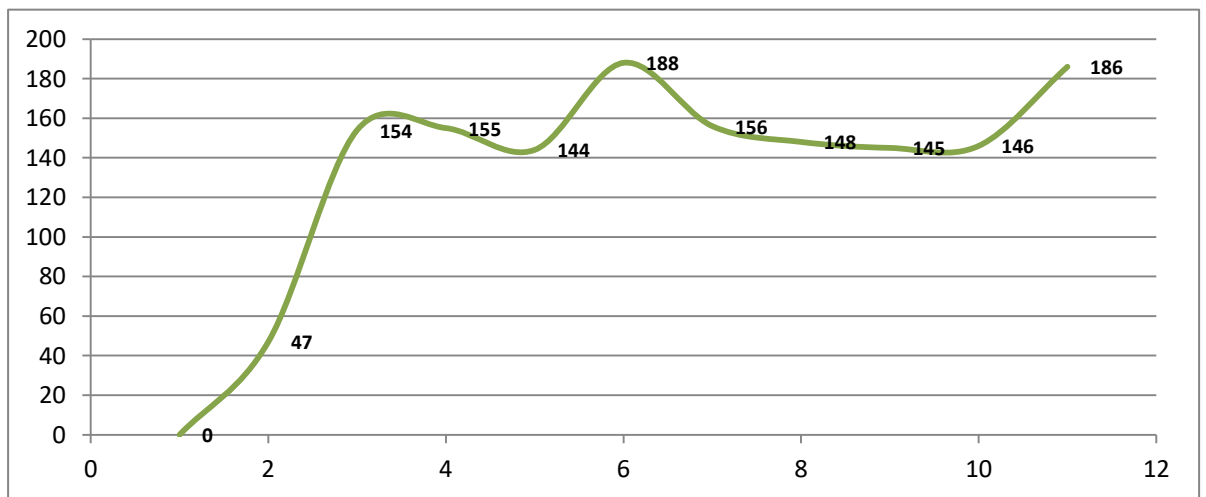


Tabel 5
ISIAN RESPONDEN PER BULAN MARET 2021

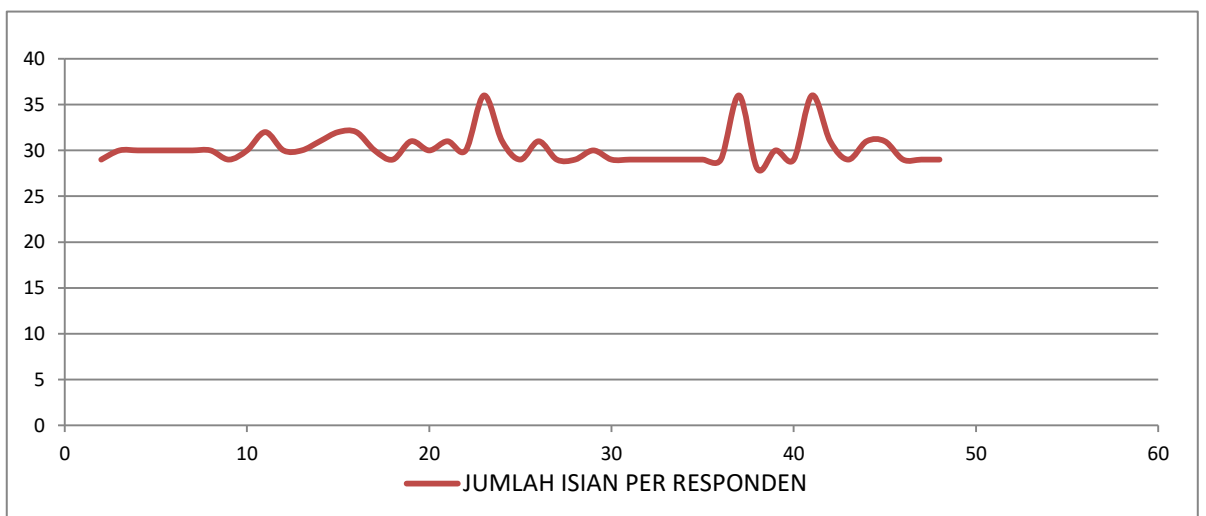
MARET 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
	10	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	13	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	14	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
	15	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
	16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	18	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
	19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	20	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	21	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	23	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	25	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
	26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
	29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
38	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
43	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
44	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	47	154	155	144	188	156	148	145	146	1422

Grafik 5
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN MARET 2021



Grafik 6
JUMLAH ISI PER-RESPONDEN BULAN MARET 2021

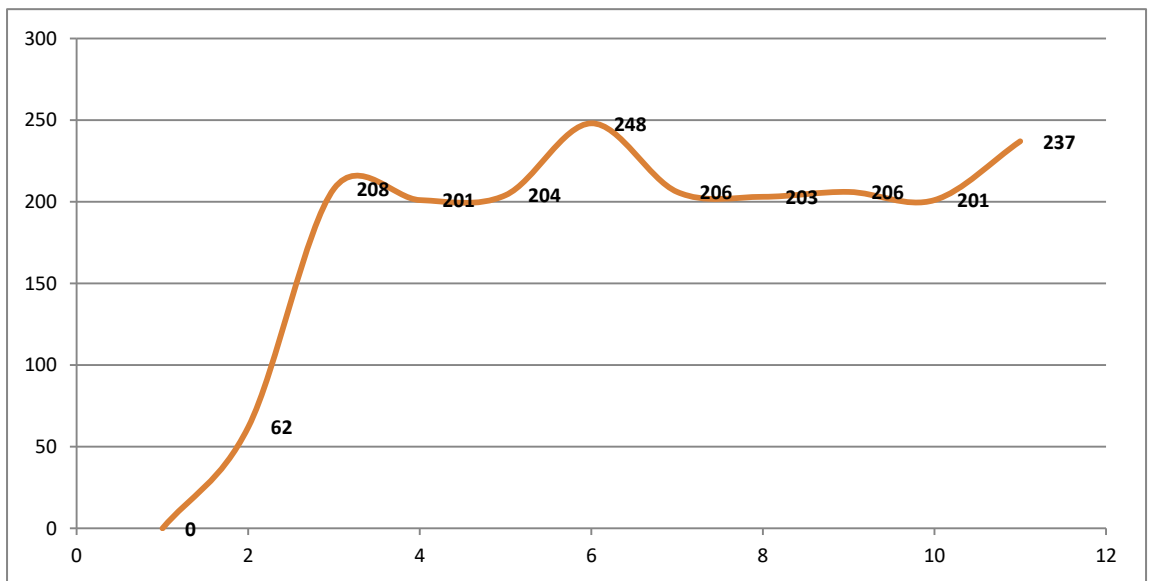


Tabel 6
ISIAN RESPONDEN PER BULAN APRIL 2021

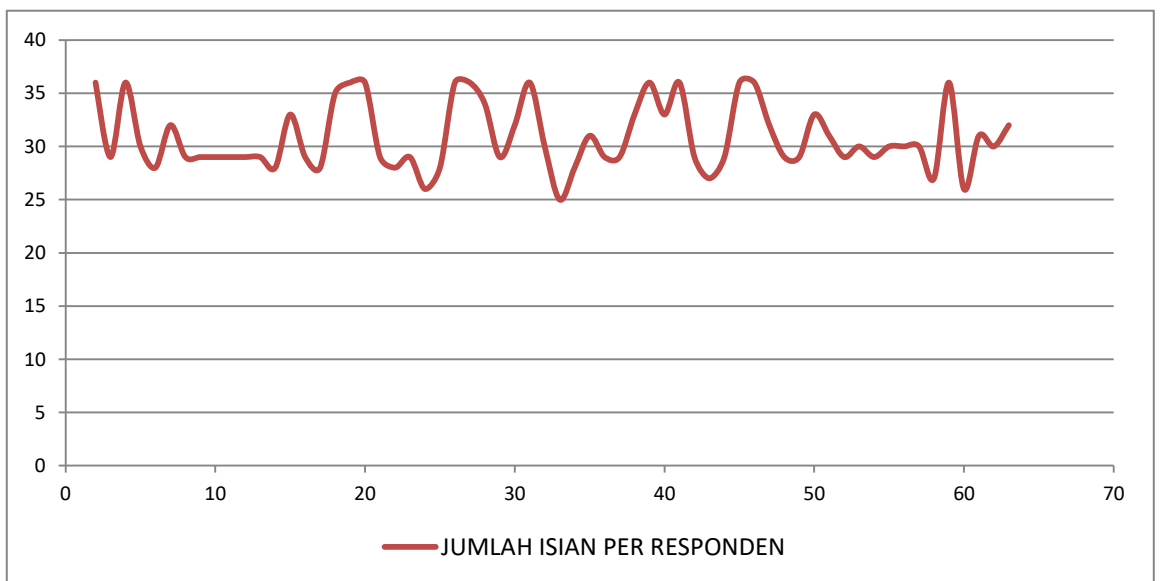
APRIL 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28
	6	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	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	3	4	29
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	13	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	14	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
	15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	16	2	3	3	4	3	3	3	3	4	28
	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	21	2	3	3	4	3	3	3	3	4	28
	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	23	3	2	3	4	3	3	3	2	3	26
	24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
	28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	31	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
	32	3	2	4	4	3	3	3	2	1	25
	33	3	3	3	4	3	2	3	3	4	28

34	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31	
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	3	4	4	3	3	4	4	33	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
39	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
42	4	3	3	4	3	3	3	3	1	27	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
46	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	
47	4	3	3	4	3	3	3	2	4	29	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	
50	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
52	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	
57	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
59	3	2	4	4	3	3	3	3	1	26	
60	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31	
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	62	208	201	204	248	206	203	206	201	237	1914

Grafik 7
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN APRIL 2021



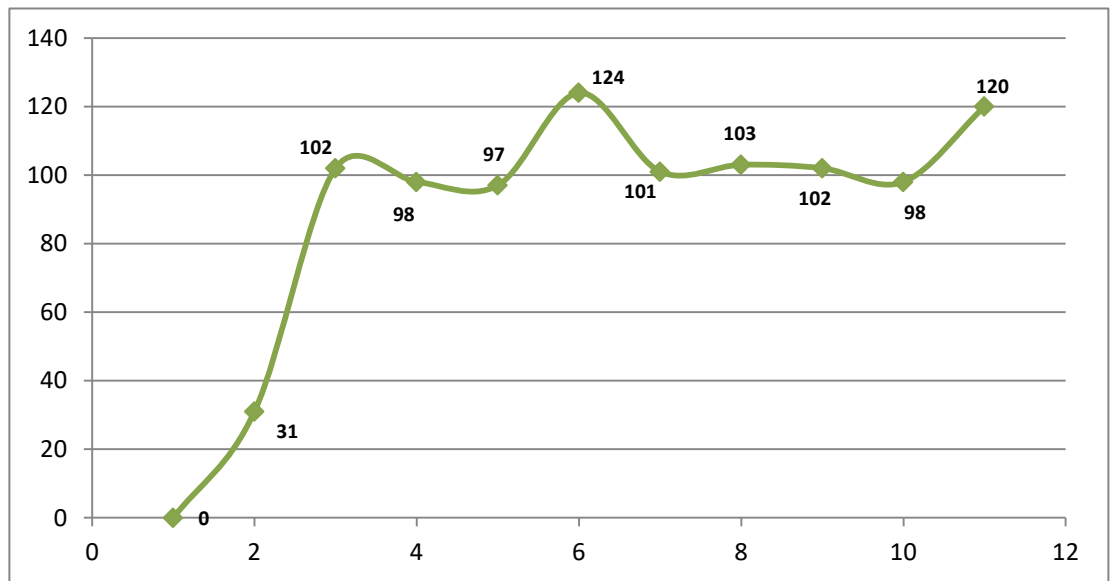
Grafik 8
JUMLAH ISIAN PER-RESPONDEN BULAN APRIL 2021



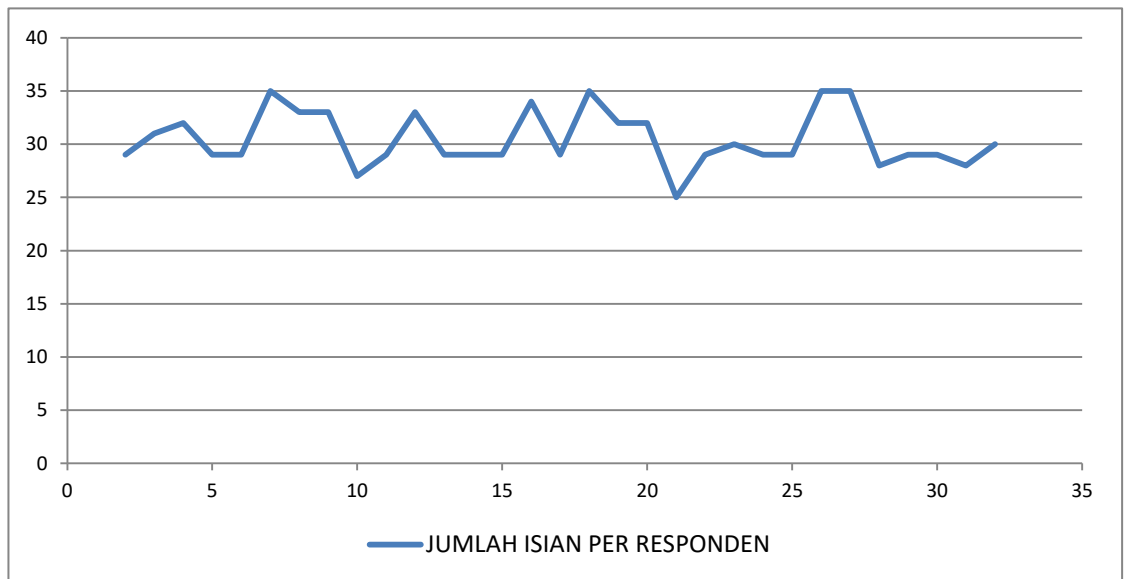
Tabel 7
ISIAN RESPONDEN PER BULAN MEI 2021

MEI 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
	7	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
	8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
	9	3	2	2	4	3	3	3	3	4	27
	10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	11	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33
	12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	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	4	4	4	4	4	4	4	34
	16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
	18	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
	19	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
	20	3	3	3	4	3	3	3	2	1	25
	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	22	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
	27	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28
	28	4	2	3	4	3	3	3	3	4	29
	29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	31	102	98	97	124	101	103	102	98	120	945

Grafik 9
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN MEI 2021



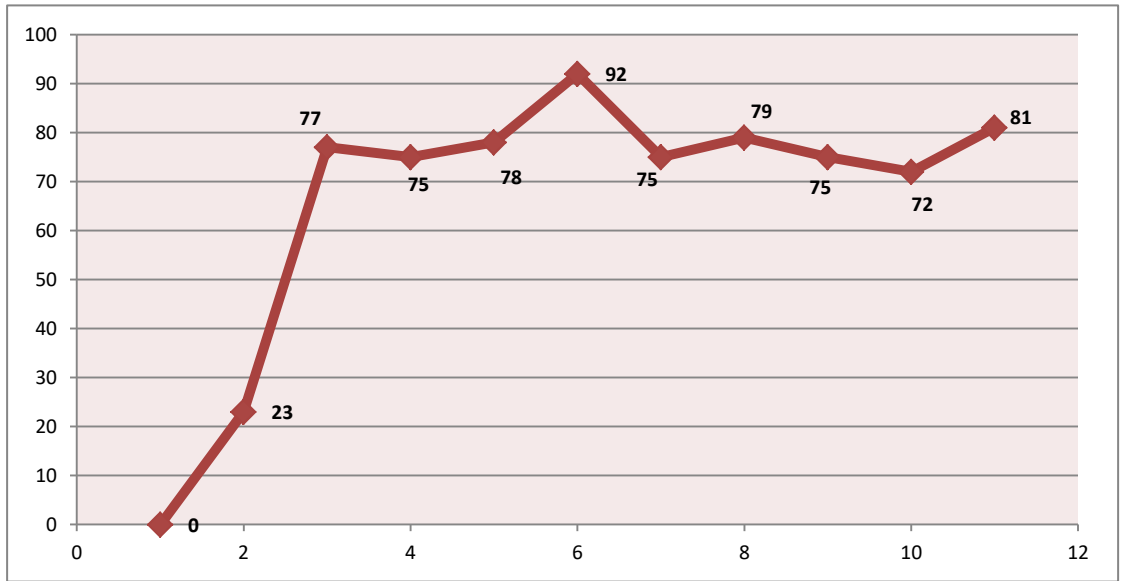
Grafik 10
JUMLAH ISIAN PER-RESPONDEN BULAN MEI 2021



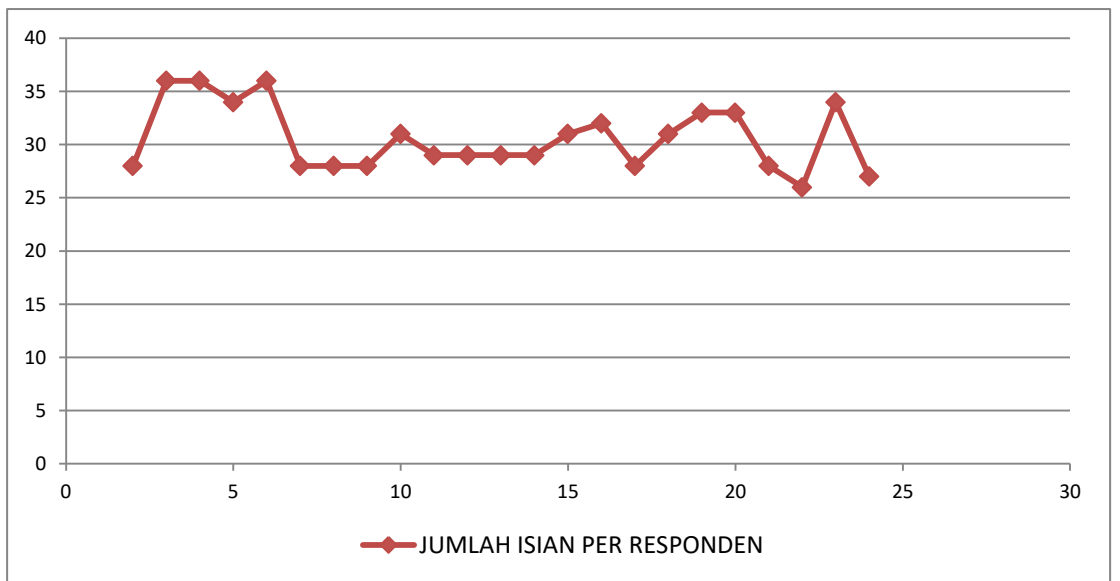
Tabel 8
ISIAN RESPONDEN PER BULAN JUNI 2021

JUNI 2021	No.U RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH ISIAN PER RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	7	3	3	3	4	3	4	3	2	3	28
	8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	9	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
	10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
	13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
	14	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
	15	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
	16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
	17	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
	18	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33
	19	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
	20	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
	21	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26
	22	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
	23	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
JUMLAH RESPONDEN & JUMLAH TIAP URUSAN	23	77	75	78	92	75	79	75	72	81	704

Grafik 11
JUMLAH RESPONDEN DAN JUMLAH TIAP URUSAN BULAN JUNI 2021



Grafik 12
JUMLAH ISIAN PER-RESPONDEN BULAN JUNI 2021



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 SEMESTER I 2021		JENIS KELAMIN		USIA	PENDIDIKAN						PEKERJAAN	NO.TELP	E-MAIL
	TGL	BLN	L	P		SD	SMP	SMA	S1	S2	S3			
1	4	1	-	1	44	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
2	4	1	1	-	47	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
3	4	1	1	-	49	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
4	4	1	-	1	39	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
5	4	1	1	-	55	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
6	5	1	-	-	51	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
7	6	1	1	-	39	-	1	-	-	-	-	Wirausaha	-	-
8	6	1	1	-	57	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
9	6	1	-	1	33	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
10	6	1	-	1	35	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
11	7	1	1	-	59	-	-	-	1	-	-	PENSIUNAN	-	-
12	7	1	-	1	58	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
13	7	1	1	-	43	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
14	7	1	1	-	37	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
15	7	1	1	-	54	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
16	9	1	-	1	34	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
17	12	1	1	-	38	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
18	12	1	1	-	36	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
19	12	1	-	1	30	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
20	12	1	1	-	44	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
21	13	1	1	-	40	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
22	14	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-

23	15	1	1	-	45	-	1	-	-	-	-	Supir	-	-
24	15	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
25	18	1	-	1	36	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
26	18	1	1	-	28	-	-	1	-	-	-	Polri	-	-
27	18	1	1	-	43	-	1	-	-	-	-	Wirusaha	-	-
28	19	1	1	-	22	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
29	19	1	-	1	34	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
30	19	1	1	-	41	-	-	1	-	-	-	Polri	-	-
31	20	1	-	1	38	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
32	20	1	-	1	41	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
33	20	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
34	21	1	1	-	52	-	-	-	1	-	-	-	-	-
35	21	1	1	-	41	-	1	-	-	-	-	Bangunan	-	-
36	21	1	-	1	22	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
37	22	1	-	1	30	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
38	22	1	-	1	17	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
39	22	1	-	1	38	-	1	-	-	-	-	IRT	-	-
40	22	1	1	-	23	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
41	22	1	1	-	36	1	-	-	-	-	-	Swasta	-	-
42	25	1	1	-	42	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
43	26	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Wirusaha	-	-
44	26	1	1	-	30	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
45	27	1	1	-	37	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
46	27	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
47	28	1	1	-	31	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
48	28	1	1	-	53	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-
49	29	1	-	1	36	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
50	1	2	-	1	33	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
51	1	2	-	1	21	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
52	2	2	1	-	60	-	-	1	-	-	-	Wirusaha	-	-

53	2	2	1	-	48	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
54	3	2	-	1	27	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
55	3	2	1	-	51	-	-	1	-	-	-	Bangunan	-	-
56	4	2	1	-	43	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
57	4	2	1	-	59	-	-	1	-	-	-	Pensiunan	-	-
58	5	2	-	1	26	-	1	-	-	-	-	IRT	-	-
59	5	2	1	-	38	-	-	1	-	-	-	Buruh	-	-
60	8	2	1	-	53	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
61	8	2	-	1	27	-	1	-	-	-	-	IRT	-	-
62	9	2	1	-	34	-	1	-	-	-	-	Buruh	-	-
63	9	2	1	-	33	-	-	1	-	-	-	-	-	-
64	10	2	-	1	38	-	-	1	-	-	-	-	-	-
65	10	2	1	-	41	-	-	-	1	-	-	BUMN	-	-
66	11	2	1	-	37	-	-	1	-	-	-	SUPIR	-	-
67	11	2	-	1	29	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
68	15	2	1	-	51	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
69	15	2	-	1	37	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
70	16	2	1	-	44	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
71	16	2	1	-	36	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
72	17	2	1	-	50	-	-	-	-	-	-	PNS	-	-
73	17	2	-	1	41	-	1	-	-	-	-	-	-	-
74	18	2	-	1	27	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
75	18	2	-	1	32	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
76	19	2	1	-	58	-	-	1	-	-	-	POLRI	-	-
77	19	2	1	-	34	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
78	22	2	-	1	29	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
79	22	2	1	-	45	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
80	23	2	-	1	31	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
81	23	2	1	-	60	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
82	24	2	1	-	46	-	-	1	-	-	-	POLRI	-	-

83	24	2	1	-	24	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
84	25	2	1	-	47	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
85	25	2	1	-	48	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
86	26	2	1	-	58	-	-	1	-	-	-	POLRI	-	-
87	26	2	1	-	29	-	1	-	-	-	-	Buruh	-	-
88	1	3	1	-	25	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
89	1	3	1	-	37	-	-	1	-	-	-	Buruh	-	-
90	2	3	1	-	51	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
91	2	3	-	1	37	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
92	3	3	-	1	40	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
93	3	3	1	-	28	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
94	3	3	1	-	28	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
95	4	3	1	-	43	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
96	4	3	1	-	18	-	-	1	-	-	-	-	-	-
97	5	3	1	-	61	-	-	-	1	-	-	PENSIUNAN	-	-
98	5	3	-	1	20	-	1	-	-	-	-	Wirausaha	-	-
99	8	3	1	-	24	-	-	-	-	-	-	Wirausaha	-	-
100	8	3	1	-	38	-	-	1	-	-	-	Supir	-	-
101	9	3	1	-	24	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
102	9	3	-	1	54	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
103	10	3	-	1	22	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
104	10	3	1	-	34	-	-	1	-	-	-	BURUH	-	-
105	15	3	1	-	43	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
106	15	3	1	-	51	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
107	16	3	1	-	57	-	-	1	-	-	-	PNS	-	-
108	16	3	-	1	34	-	1	-	-	-	-	IRT	-	-
109	17	3	-	1	39	-	1	-	-	-	-	-	-	-
110	17	3	-	1	38	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
111	17	3	1	-	37	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
112	18	3	1	-	47	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-

113	18	3	1	-	36	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
114	19	3	1	-	40	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
115	19	3	1	-	38	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
116	22	3	1	-	37	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
117	23	3	-	1	48	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
118	23	3	-	1	30	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
119	24	3	-	1	27	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
120	25	3	-	1	35	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
121	26	3	-	1	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
122	26	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
123	26	3	1	-	17	-	-	1	-	-	-	-	-	-
124	26	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
125	29	3	-	1	25	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
126	29	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
127	29	3	-	1	28	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
128	29	3	-	1	29	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
129	30	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
130	30	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
131	31	3	-	1	32	-	1	-	-	-	-	IRT	-	-
132	31	3	1	-	19	-	1	-	-	-	-	Pelajar	-	-
133	31	3	1	-	20	-	1	-	-	-	-	Mahasiswa	-	-
134	31	3	1	-	48	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
135	1	4	-	1	25	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
136	1	4	-	1	22	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
137	1	4	-	1	32	-	1	-	-	-	-	Swasta	-	-
138	1	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
139	1	4	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Guru	-	-
140	1	4	1	-	59	-	-	-	1	-	-	Pensiunan	-	-
141	1	4	-	1	29	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
142	1	4	1	-	33	-	-	1	-	-	-	-	-	-

143	1	4	-	1	24	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
144	2	4	-	1	35	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
145	2	4	-	1	63	-	-	1	-	-	-	PNS	-	-
146	2	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
147	2	4	-	1	29	-	-	-	1	-	-	-	-	-
148	5	4	1	-	25	-	-	1	-	-	-	-	-	-
149	5	4	1	-	45	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
150	5	4	1	-	59	-	-	1	-	-	-	Tidak Bekerja	-	-
151	5	4	1	-	32	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
152	5	4	-	1	50	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
153	5	4	-	1	55	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
154	6	4	1	-	38	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
155	6	4	-	1	31	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
156	6	4	-	1	24	-	-	1	-	-	-	-	-	-
157	6	4	1	-	25	1	-	-	-	-	-	-	-	-
158	7	4	1	-	27	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
159	7	4	1	-	62	1	-	-	-	-	-	-	-	-
160	7	4	1	-	43	-	1	-	-	-	-	SOPIR	-	-
161	7	4	1	-	65	-	-	-	1	-	-	PENSIUNAN	-	-
162	8	4	-	1	36	-	1	-	-	-	-	-	-	-
163	8	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
164	8	4	1	-	32	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
165	8	4	1	-	26	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
166	8	4	1	-	38	-	-	-	-	1	-	PNS	-	-
167	8	4	-	1	25	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
168	8	4	-	1	26	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
169	8	4	1	-	73	-	-	1	-	-	-	Pensiunan	-	-
170	8	4	1	-	50	-	-	1	-	-	-	BURUH	-	-
171	12	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	-	-
172	12	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

173	13	4	-	1	27	-	-	1	-	-	-	-	-	-
174	13	4	-	1	40	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
175	13	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
176	21	4	1	-	55	1	-	-	-	-	-	Swasta	-	-
177	21	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
178	21	4	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
179	21	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
180	21	4	-	1	38	1	-	-	-	-	-	IRT	-	-
181	21	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Buruh Lepas	-	-
182	21	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Harian Lepas	-	-
183	21	4	1	-	66	-	-	1	-	-	-	Pensiunan PNS	-	-
184	21	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
185	21	4	1	-	42	-	-	-	-	-	1	Swasta	-	-
186	22	4	1	-	40	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
187	23	4	1	-	28	-	-	-	-	-	-	Wiraswasta	-	-
188	26	4	1	-	32	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
189	27	4	1	-	50	-	-	1	-	-	-	Wiraswasta	-	-
190	27	4	-	1	23	-	-	-	1	-	-	-	-	-
191	27	4	-	1	24	-	-	-	1	-	-	-	-	-
192	27	4	1	-	63	1	-	-	-	-	-	Swasta	-	-
193	28	4	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
194	28	4	1	-	59	-	-	-	1	-	-	PNS	-	-
195	28	4	-	1	22	-	-	1	-	-	-	Mahasiswa	-	-
196	28	4	1	-	35	-	-	1	-	-	-	-	-	-
197	5	5	1	-	59	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
198	5	5	1	-	37	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
199	5	5	1	-	31	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
200	6	5	1	-	38	-	-	1	-	-	-	Swasta	-	-
201	6	5	1	-	40	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
202	6	5	1	-	44	-	-	1	-	-	-	-	-	-

203	17	5	1	-	24	-	-	-	1	-	-	-	-	-
204	17	5	1	-	25	-	-	-	1	-	-	Swasta	-	-
205	17	5	-	1	26	-	-	1	-	-	-	-	-	-
206	17	5	1	-	26	-	-	1	-	-	-	Pensiunan	-	-
207	18	5	1	-	36	-	-	1	-	-	-	PNS	-	-
208	18	5	1	-	49	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	-	-
209	18	5	-	1	42	-	-	-	1	-	-	IRT	-	-
210	18	5	-	1	51	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
211	25	5	-	1	26	-	-	-	1	-	-	IRT	089629102255	ellanr21@yahoo.com
212	25	5	1	-	56	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	081933860522	-
213	27	5	1	-	25	-	-	1	-	-	-	Swasta	085347258996	EKOSUSANTO.PTK95@gmail.com
214	28	5	1	-	30	-	-	1	-	-	-	PNS	085845419994	GG.ALPOKAT INDAH 3 No.02
215	28	5	1	-	56	-	-	-	-	-	-	PNS	085750000137	GG.G. LAWIT No.19
216	28	5	-	1	30	-	-	-	-	-	-	Swasta	086245681081	dayana.qnhe@gmail.com
217	28	5	1	-	30	-	-	-	1	-	-	Wirausaha	081351228971	ben.heldrian@gmail.com
218	31	5	1	-	66	-	-	1	-	-	-	Swasta	082357366859	-
219	31	5	1	-	43	-	-	-	1	-	-	BUMN	085156457951	-
220	31	5	1	-	25	-	-	-	1	-	-	Swasta	089693205329	edikurniadi21@gmail.com
221	31	5	1	-	32	-	1	-	-	-	-	BURUH	081345695551	Gg.BUNGA DALAM No.57b
222	31	5	-	1	39	-	-	-	1	-	-	Swasta	0895339816934	syafiranaura077@gmail.com
223	31	5	1	-	55	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	085753757255/ 082351764410	syawalluddinadnanal@gmail.com
224	31	5	1	-	40	-	-	1	-	-	-	Swasta	085648884500	-
225	31	5	-	1	42	-	-	1	-	-	-	Swasta	085751542313	-
226	31	5	-	1	29	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	081345483840	Jln.Tabrani Ahmad Gg.Risa No.54
227	31	5	1	-	32	-	-	-	1	-	-	Swasta	081257119966	ilhanisukra1998@gmail.com
228	2	6	1	-	35	-	-	-	1	-	-	WARTAWAN	08565277176	suhernasrul@gmail.com
229	2	6	1	-	30	-	-	-	1	-	-	Swasta	085750898586	jayapranarich@gmail.com
230	4	6	-	1	22	-	-	1	-	-	-	IRT	089683662462	ninasulistianii@gmail.com
231	7	6	1	-	18	-	-	1	-	-	-	Pelajar	089689460990	gmtiberias@gmail.com
232	9	6	-	1	34	-	-	1	-	-	-	IRT	081805195307	efa.ernawato@gmail.com

233	9	6	1	-	40	-	-	1	-	-	-	-	081349646930	arijafari0219@gmail.com
234	9	6	1	-	40	-	-	-	S1	-	-	LAINNYA	085345006222	ilhamnotipanice@yahoo.com
235	9	6	-	1	37	-	-	-	1	-	-	Swasta	081348369276	chintya.dewi@yahoo.com
236	10	6	1	-	56	-	-	-	1	-	-	PNS	081258310640	-
237	14	6	-	1	30	-	-	1	-	-	-	IRT	-	-
238	23	6	1	-	-	-	1	-	-	-	-	PNS	-	-
239	23	6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	-	-
240	23	6	1	-	61	-	-	1	-	-	-	Pensiunan	085252570809	-
241	23	6	1	-	55	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	085252098084	-
242	24	6	1	-	35	-	-	1	-	-	-	Swasta	085245460326	doddysprd@gmail.com
243	24	6	-	1	55	-	-	1	-	-	-	-	085754265165	-
244	24	6	1	-	-	-	-	-	-	-	1	PNS	085526302396	aniefsukino@yahoo.co.id
245	24	6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	PNS	081253785335	abdulrasyid@gmail.com
246	24	6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	SOPIR	085654638702	-
247	24	6	-	1	53	-	-	-	1	-	-	IRT	081257148078	-
248	30	6	-	1	32	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	085654674636	-
249	30	6	1	-	40	-	-	1	-	-	-	Wirausaha	085332163420	-
250	30	6	-	1	39	-	-	1	-	-	-	Swasta	087878739266	-
			140	86		7	22	145	41	1	2			

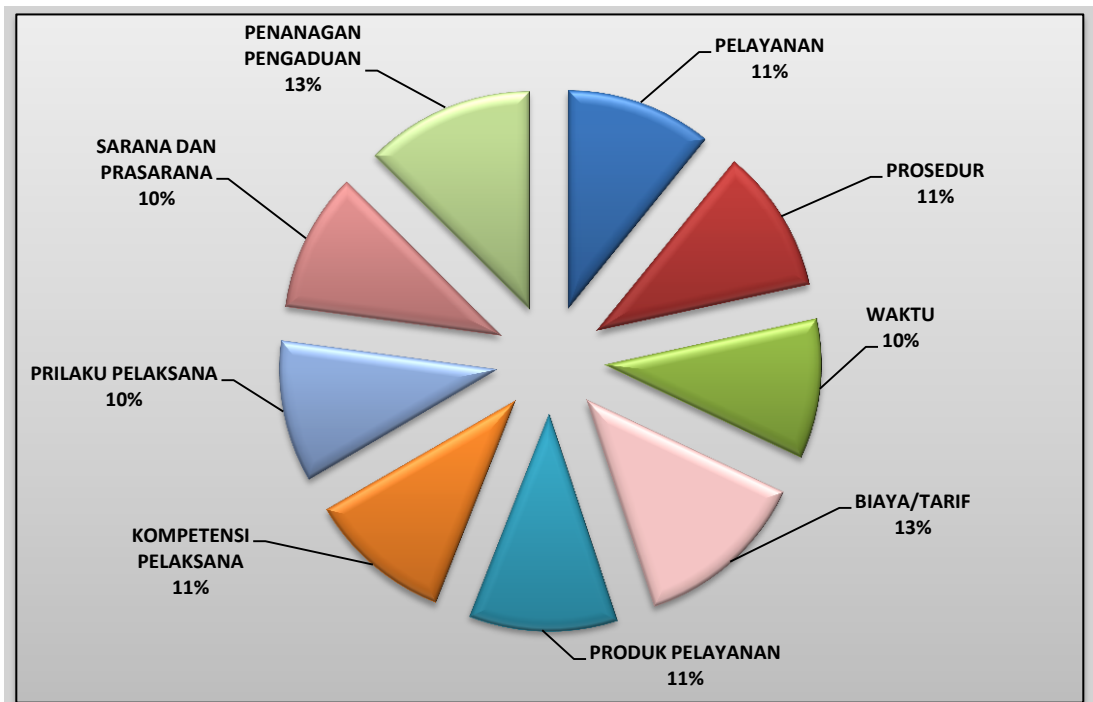
a. RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN

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 808 sampai dengan 838, kemudian nanap mata responden yaitu pada unsur biaya atau tarif dan pengaduan memperoleh nilai antara 969 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 sepertinya responden tidak terlalu memperdulikan hal ini karena tidak menyentuh langsung kepada responden atau pengguna layanan, terlihat tabel dibawah.

Tabel 10
PENILAIAN 9 UNSUR PELAYANAN

No	UNSUR JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Pelayanan	250	838
2	Prosedur	250	828
3	Waktu	250	801
4	Biaya / Tarif	250	1000
5	Produk Layanan	250	848
6	Kompetensi Pelaksana	250	825
7	Perilaku Pelaksana	250	808
8	Sarana dan Prasarana	250	797
9	Penanganan Pengaduan, Saran	250	969

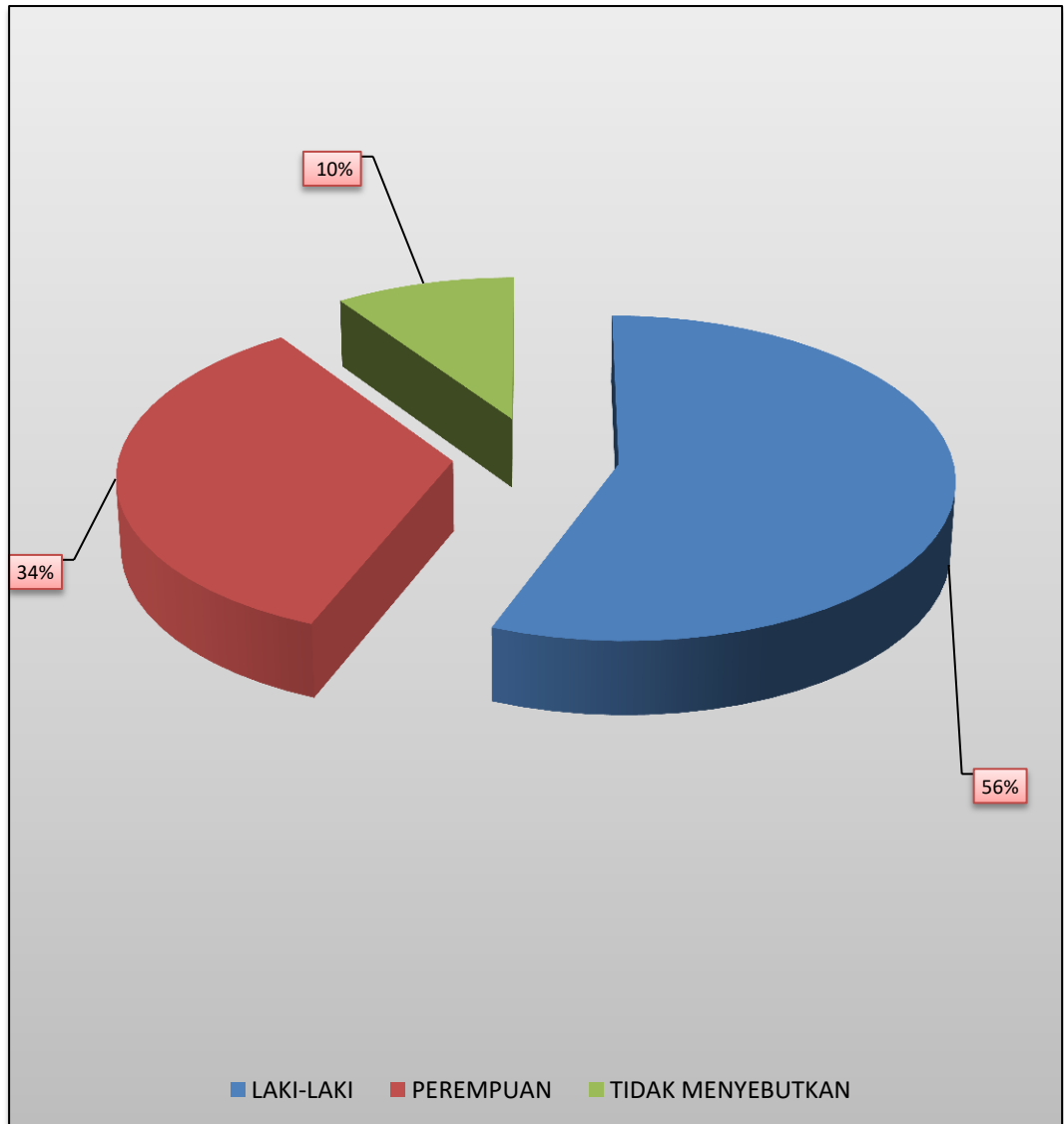
GRAFIK 13
RESPONDEN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN



b. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Dari 250 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I Tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat diperoleh sebanyak 140 orang responden atau 56 % adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar 86 orang responden atau 34 % adalah responden berjenis kelamin Perempuan, sedangkan yang tidak menyebutkan jenis kelamin sebesar 24 orang atau setara dengan 10%

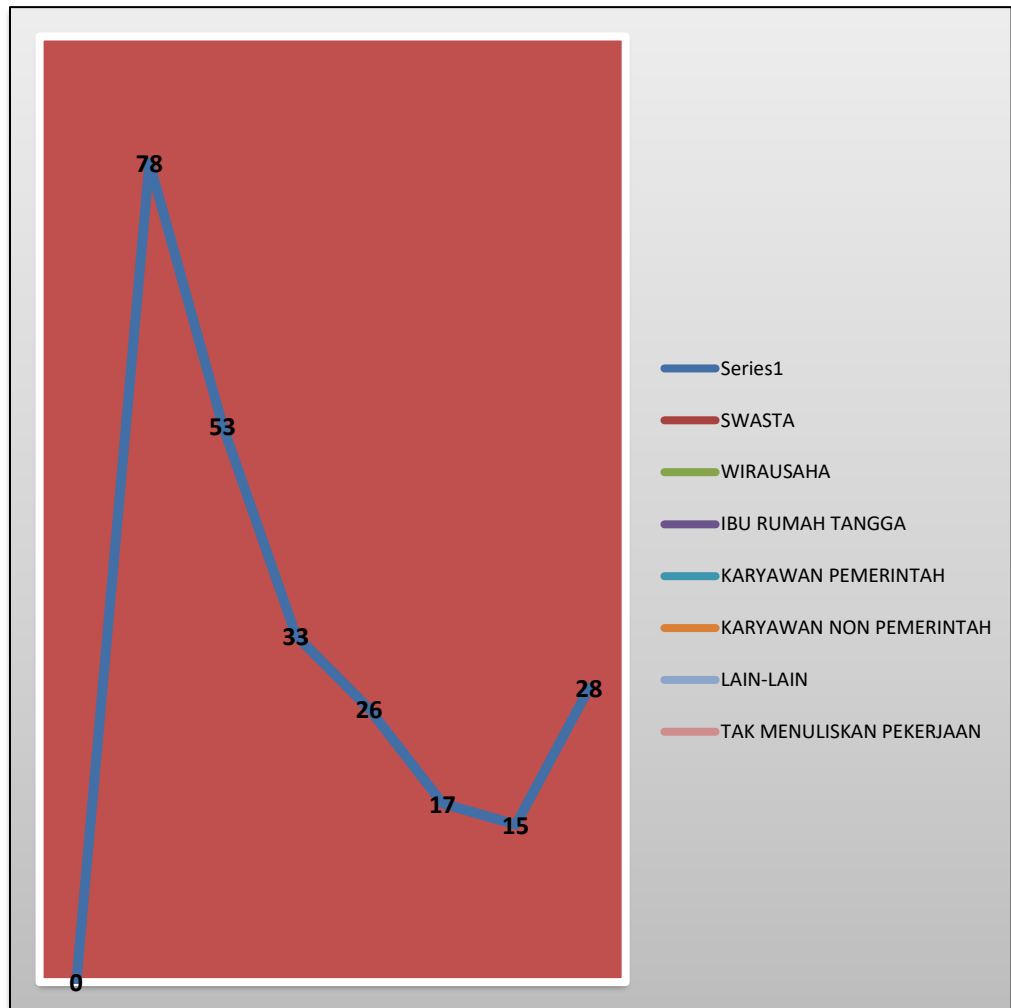
Grafik 14
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



c. RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Barat pada Semester I Tahun 2021 dapat diperoleh informasi bahwa dari 250 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa jenis pekerjaan utama terbanyak adalah Swasta dengan jumlah sebanyak 78 responden atau sebesar 31,2%, berikutnya adalah Pekerjaan Wirausaha sebanyak 53 responden atau sebesar 21,2% dan diikuti Ibu Rumah Tangga (IRT) 33 responden 13,2%, berikutnya Pekerjaan Karyawan Pemerintah terdiri PNS, POLRI, Guru dan BUMN sebanyak 26 responden setara dengan 10,4% Karyawan non pemerintah terdiri dari Buruh, Supir dan Wartawan sebanyak 17 responden atau 6,8% Lainnya sebanyak 15 responden, yang terdiri dari Pensiunan, Tak memiliki kerjaan, Pelajar/Mahasiswa atau sebesar 6,0%, sedangkan yang tidak bersedia menuliskan pekerjaan sebesar 28 orang atau setara dengan 11,2%

Grafik 15
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



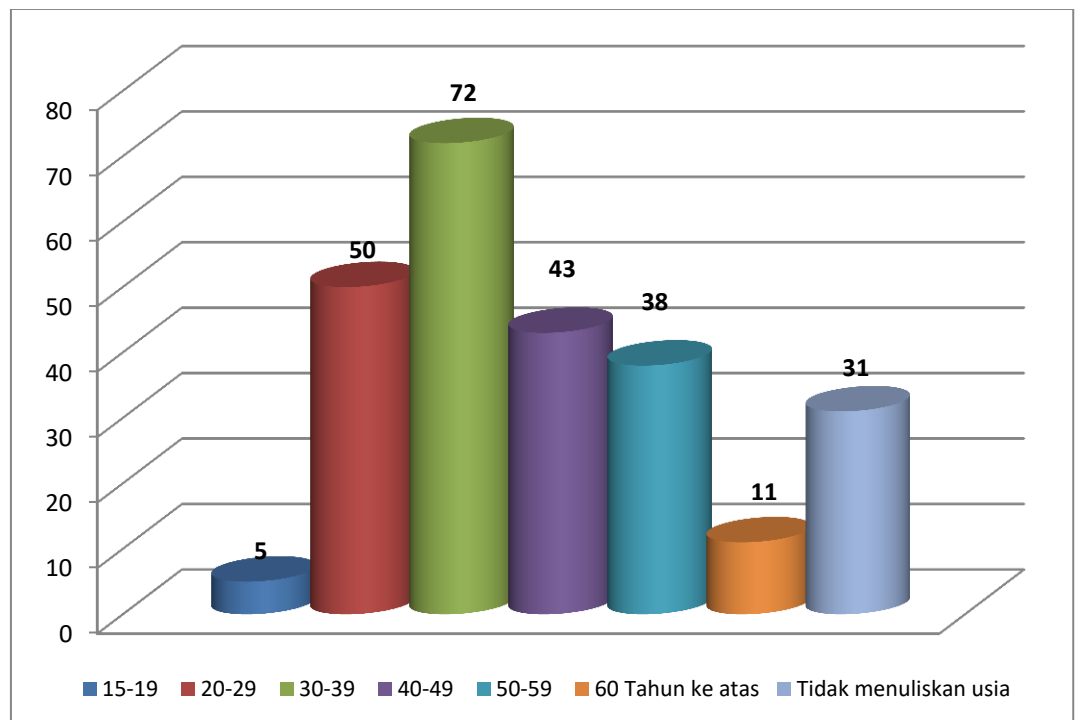
d. RESPONDEN BERDASARKAN USIA

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

**Tabel 11
KELOMPOK USIA RESPONDEN**

No.	KELOMPOK USIA RESPONDEN	JUMLAH	%
1.	15-19 Tahun	5 orang	2,00
2.	20-29 Tahun	50 orang	20,00
3.	30-39 Tahun	72 orang	28,80
4.	40-49 Tahun	43 orang	17,20
5.	50-59 Tahun	38 orang	15,20
6.	60 Tahun ke atas	11 orang	4,40
7.	Tidak menuliskan usia	31 orang	12,40
	Jumlah.....	250 Orang	100

**Grafik 16
RESPONDEN BERDASARKAN KELOMPOK USIA**



Pada usia 15-19 tahun sebanyak 5 orang atau 2,00% responden, diikuti dengan usia 20-29 tahun sebanyak 50 orang atau 20,00%, kemudian 30-39 tahun sebanyak 72 orang atau 28,80% responden, sedangkan untuk kelompok umur 40-49 tahun 43 orang setara dengan 15,20%, kemudian pada usia 50-59 tahun terdapat 38 orang atau sama dengan 15,20%, sedangkan pada usia 60 tahun keatas 11 orang responden atau 4,40%, kemudian masih terdapat responden yang tidak mau menuliskan usianya sebanyak 31 orang atau setara dengan 12,49%, 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.

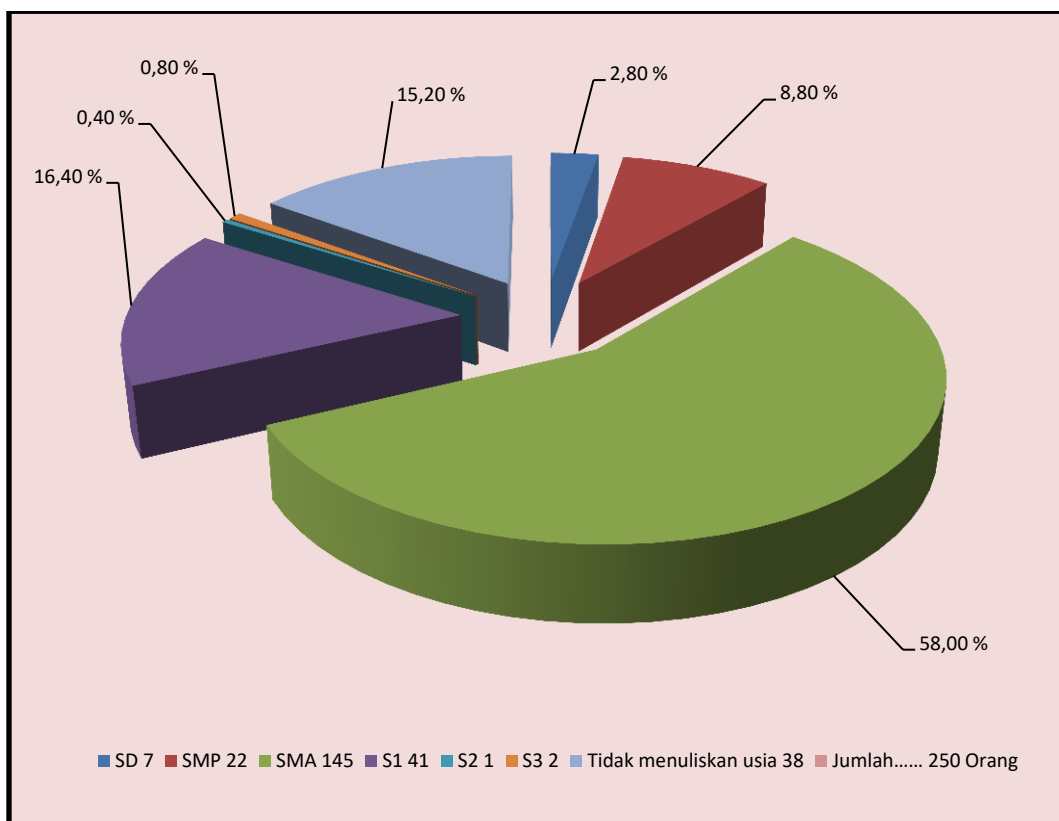
e. RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Profil jenjang pendidikan yang diperoleh dari 250 responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah terdiri dari 4 jenjang yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2 serta S3 dari 250 responden tersebut sebesar 84,80% atau setara dengan 241 responden menempuh pendidikan, sedangkan responden yang tidak memberikan jawaban tentang pendidikan yang ditempuh mereka sebanyak 38 orang responden atau 15,20%, selanjutnya jika di lihat dari jenjang pendidikan responden bahwa jenjang pendidikan S2 dan S3 masih menyempatkan diri untuk berurusan, sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 12
JENJANG PENDIDIKAN RESPONDEN

No	JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	SD	7 orang	2,80
2	SMP	22 orang	8,80
3.	SMA	145 orang	58,00
4.	S1	41 orang	16,40
5.	S2	1 orang	0,40
6.	S3	2 orang	0,80
7.	TIDAK MENJAWAB	38 orang	15,20
	JUMLAH	250	100

Grafik 17
RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



4. INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

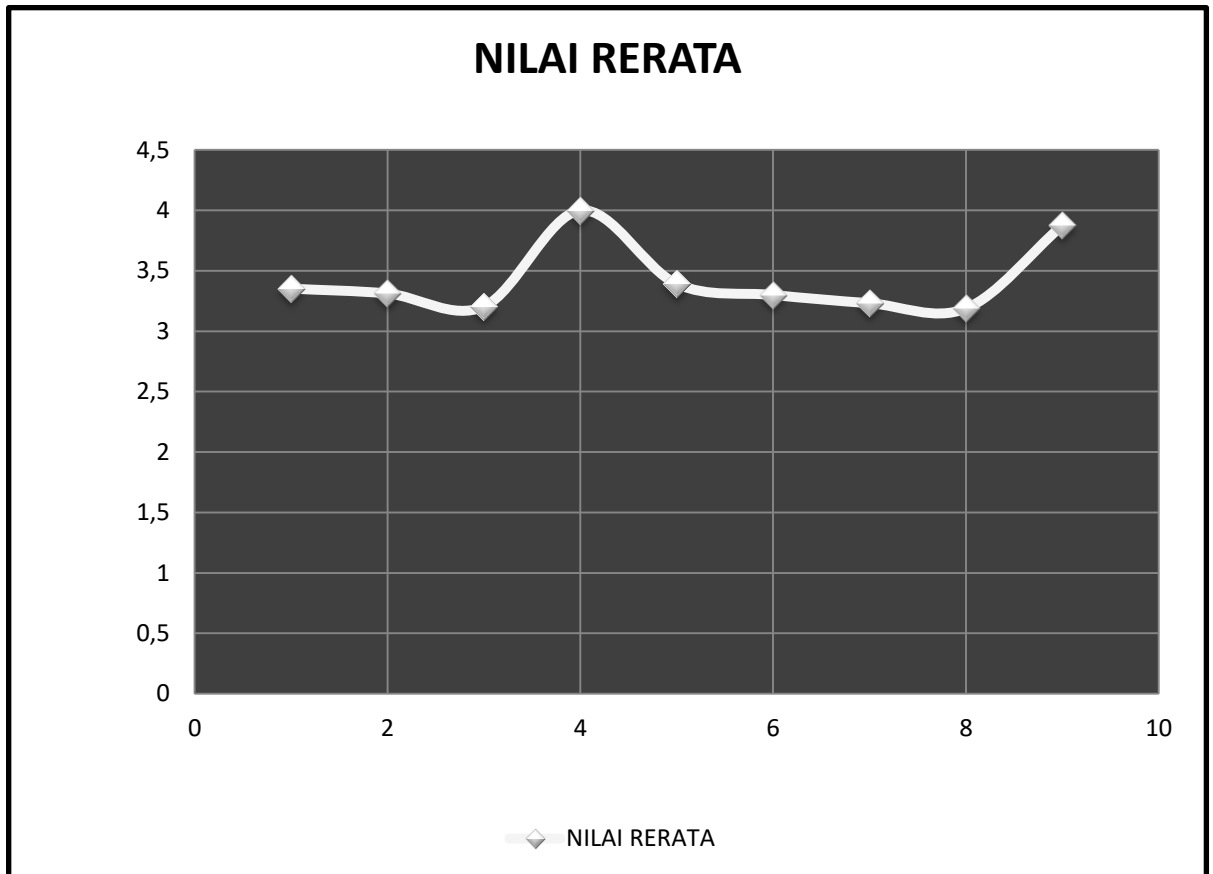
a. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 13
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RERATA
U.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,352
U.2	KEMUDAHAN PELAYANAN	3,312
U.3	KECEPATAN/WAKTU PELAYANAN	3,204
U.4	BIAYA/TARIF PELAYANAN	4,000
U.5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,392
U.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,300
U.7	PERILAKU PELAKSANA	3,232
U.8	SARANA DAN PRASARANA	3,188
U.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	3,876

Grafik 18
NILAI RERATA UNSUR PELAYANAN



Tabel 14
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	3,876
3	U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,392
4	U1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,352
5	U2	KEMUDAHAN PELAYANAN	3,312
6	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,300
7	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,232
8	U3	KECEPATAN/WAKTU PELAYANAN	3,204
9	U8	SARANA DAN PRASARANA	3,188

Berdasarkan tabel 7 tersebut diatas dari masing-masing unsur pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat adalah sebagai berikut :

1. UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN

Pada unsur 1 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,352 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 sebanyak 158 orang sedangkan 90 orang memberi nilai 4, sedangkan yang memberikan nilai 2 sebanyak 2 responden, sebagaimana tabel 9 dan grafik 8 dibawah ini.

**Tabel 15
NILAI UNSUR 1 PERSYARATAN PELAYANAN**

No.	NILAI UNSUR 1			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	3	-
17	-	-	3	-
18	-	-	3	-
19	-	-	3	-
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	-	4
27	-	-	3	-
28	-	-	-	4
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	-	4

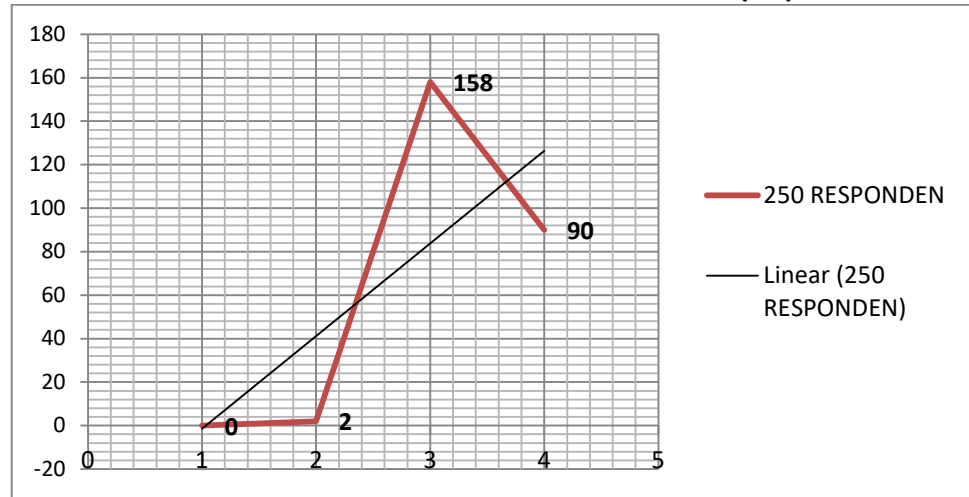
38	-	-	3	-
39	-	-	-	4
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	-	4
44	-	-	3	-
45	-	-	3	-
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	-	4
54	-	-	-	4
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	3	-
69	-	-	3	-
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	-	4
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	3	-
76	-	-	-	4
77	-	-	3	-
78	-	-	3	-
79	-	-	3	-
80	-	-	-	4
81	-	-	3	-
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	-	4
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	-	4
93	-	-	3	-

94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	-	4
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	-	4
101	-	-	-	4
102	-	-	-	4
103	-	-	-	4
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	-	4
109	-	-	-	4
110	-	-	-	4
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	-	4
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	-	4
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	-	4
149	-	-	3	-

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

206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	3	-
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	3	-
215	-	-	3	-
216	-	-	3	-
217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	-	4
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	-	4
240	-	-	3	-
241	-	-	3	-
242	-	-	3	-
243	-	-	3	-
244	-	-	-	4
245	-	-	3	-
246	-	-	-	4
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	4	474	360
TOTAL NILAI PERSYARATAN PELAYANAN (U1)				838

Grafik 18
RESPONDEN PERSYARATAN PELAYANAN (U1)



2. UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN

Pada unsur 2 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,312 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 agak seimbang dalam memberikan nilai, nilai 3 sebanyak 156 responden dan nilai 4 sebanyak 86 responden, sedangkan yang memberi nilai 2 sebanyak 8 orang, sebagaimana tabel 10 dan grafik 9 dibawah ini.

Tabel 16
NILAI UNSUR 2 KEMUDAHAN PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR 2			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	-	4
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	3	-
17	-	-	3	-
18	-	-	3	-
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-

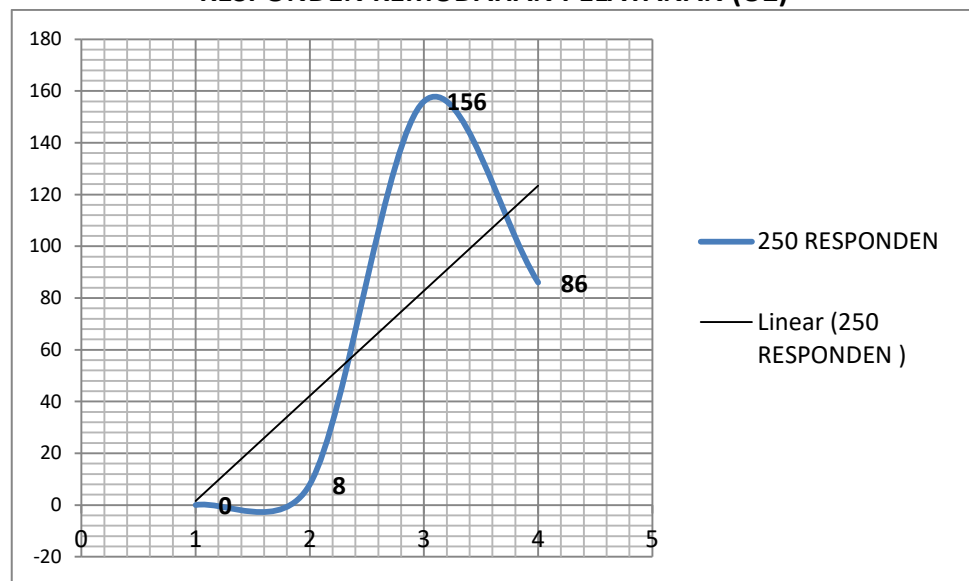
31	-	-	3	-
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	-	4
38	-	-	3	-
39	-	-	-	4
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	-	4
44	-	-	3	-
45	-	-	3	-
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	-	4
53	-	-	-	4
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	-	4
59	-	-	-	4
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	3	-
63	-	-	-	4
64	-	-	3	-
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	3	-
70	-	-	3	-
71	-	-	-	4
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	-	4
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	-	4
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	3	-
87	-	-	-	4
88	-	-	3	-
89	-	-	-	4
90	-	-	3	-
91	-	-	-	4
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	-	4
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-

100	-	-	-	4
101	-	-	-	4
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	3	-
106	-	-	3	-
107	-	-	-	4
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	-	4
111	-	-	3	-
112	-	-	-	4
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	-	4
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	-	4
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	2	-	-
140	-	-	-	4
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	-	4
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	2	-	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	3	-
162	-	-	3	-
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	2	-	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-

169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	-	4
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	-	4
184	-	-	3	-
185	-	-	3	-
186	-	-	3	-
187	-	-	3	-
188	-	-	3	-
189	-	-	3	-
190	-	-	3	-
191	-	-	3	-
192	-	-	-	4
193	-	2	-	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	-	4
197	-	-	3	-
198	-	-	-	4
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	3	-
203	-	-	-	4
204	-	-	-	4
205	-	2	-	-
206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	3	-
212	-	-	3	-
213	-	-	3	-
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	2	-	-
224	-	2	-	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	3	-

238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	3	-
242	-	-	3	-
243	-	-	3	-
244	-	-	-	4
245	-	-	3	-
246	-	-	-	4
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	2	-	-
JUMLAH	0	16	468	344
TOTAL NILAI KEMUDAHAN PELAYANAN (U2)				828

Grafik 19
RESPONDEN KEMUDAHAN PELAYANAN (U2)



3. UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

Pada unsur 3 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,204 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 sebanyak 195 sesuai, sedangkan yang memberi nilai 4 hanya 53 orang sangat sesuai, kemudian yang memberikan nilai 2 sebanyak 2 orang, sebagaimana tabel 11 dan grafik 10 dibawah ini.

Tabel 17
NILAI UNSUR 3 KECEPATAN WAKTU PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR 3			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	-	4
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4

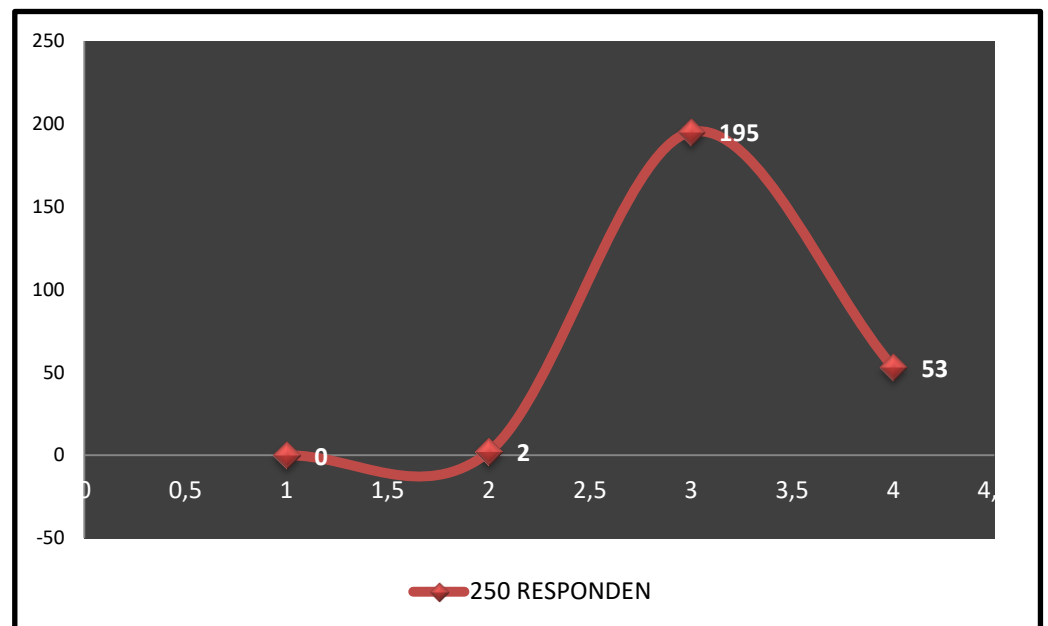
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	3	
17	-	-	3	
18	-	-	3	
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	3	-
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	3	-
38	-	-	3	-
39	-	-	3	-
40	-	-	3	-
41	-	-	3	-
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	3	-
45	-	-	3	-
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	3	-
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	3	-
69	-	-	3	-
70	-	-	3	-
71	-	-	3	-
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	3	-
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	3	-

79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	3	-
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-

148	-	-	-	4
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	-	3	-
158	-	-	-	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	3	-
162	-	-	3	-
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	-	4
167	-	-	3	-
168	-	-	-	4
169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	-	4
184	-	-	3	-
185	-	-	3	-
186	-	-	3	-
187	-	-	3	-
188	-	-	3	-
189	-	-	3	-
190	-	-	3	-
191	-	-	-	-
192	-	-	-	4
193	-	-	-	4
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	3	-
198	-	-	3	-
199	-	-	3	-
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	-	-	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	3	-
215	-	-	3	-
216	-	-	3	-

217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	3	-
222	-	-	3	-
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	3	-
244	-	-	3	-
245	-	-	-	4
246	-	-	-	4
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	4	585	212
TOTAL NILAI KECEPATAN WAKTU PELAYANAN				801

Grafik 20
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 12 dan grafik 11 di bawah ini.

Tabel 18
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				4000

Grafik 21
 BIAYA/TARIF PELAYANAN



5. UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Pada unsur 5 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,392 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 3 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sesuai sebesar 152 responden selebihnya sebanyak 98 memberi nilai 4 sangat sesuai, sebagaimana tabel 13 dan grafik 12 di bawah ini.

Tabel 19
NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR 5			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	3	-
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	-	4
26	-	-	-	4
27	-	-	-	4
28	-	-	3	-
29	-	-	-	4
30	-	-	-	4
31	-	-	-	4
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	-	4
35	-	-	3	-
36	-	-	-	4
37	-	-	3	-
38	-	-	3	-
39	-	-	-	4
40	-	-	-	4
41	-	-	-	4
42	-	-	3	-

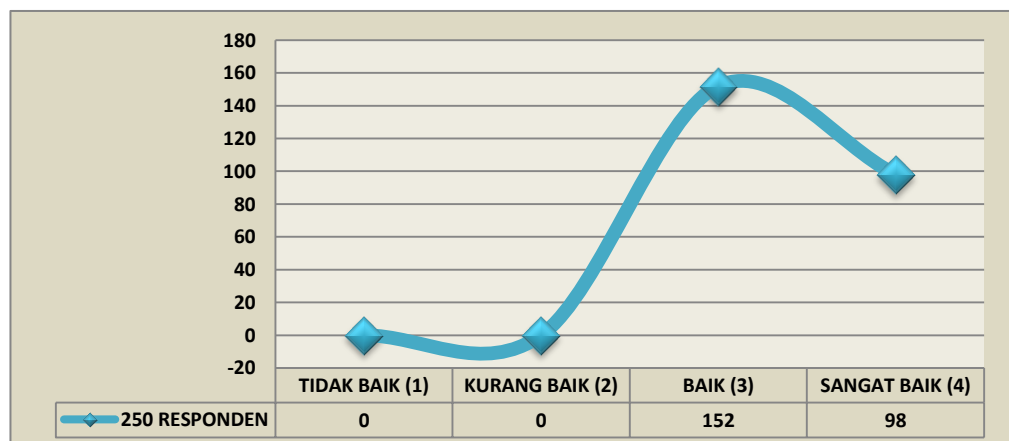
43	-	-	3	-
44	-	-	3	-
45	-	-	-	4
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	-	4
51	-	-	-	4
52	-	-	3	-
53	-	-	-	4
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	3	-
58	-	-	-	4
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	-	4
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	-	4
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
71	-	-	-	4
72	-	-	-	4
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	-	4
76	-	-	-	4
77	-	-	3	-
78	-	-	-	4
79	-	-	3	-
80	-	-	-	4
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	-	4
87	-	-	-	4
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	-	4
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	-	4
94	-	-	-	4
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	-	4
98	-	-	-	4

99	-	-	-	4
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	-	4
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	3	-
106	-	-	-	4
107	-	-	-	4
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	-	4
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	-	4
131	-	-	-	4
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	-	4
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	3	-

155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	-	3	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	3	-
163	-	-	3	-
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	-	4
172	-	-	-	4
173	-	-	3	-
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	-	4
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	-	4
184	-	-	3	-
185	-	-	3	-
186	-	-	-	4
187	-	-	3	-
188	-	-	-	4
189	-	-	3	-
190	-	-	3	-
191	-	-	3	-
192	-	-	-	4
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	3	-
197	-	-	3	-
198	-	-	3	-
199	-	-	3	-
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	-	4
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-

211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	3	-
215	-	-	3	-
216	-	-	3	-
217	-	-	3	-
218	-	-	-	4
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	-	4
242	-	-	3	-
243	-	-	3	-
244	-	-	3	-
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	3	-
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	0	456	392
TOTAL NILAI PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN				848

Grafik 22
NILAI UNSUR 5 PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN



6. UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN

Pada unsur 6 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,300 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 6 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar atau sebanyak 173 memberi nilai 3, responden yang memberikan nilai 4 sebanyak 76 orang, sedangkan nilai 2 diberikan 1 orang responden, terlihat pada tabel 14 dan grafik 13 dibawah ini.

Tabel 20
NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN

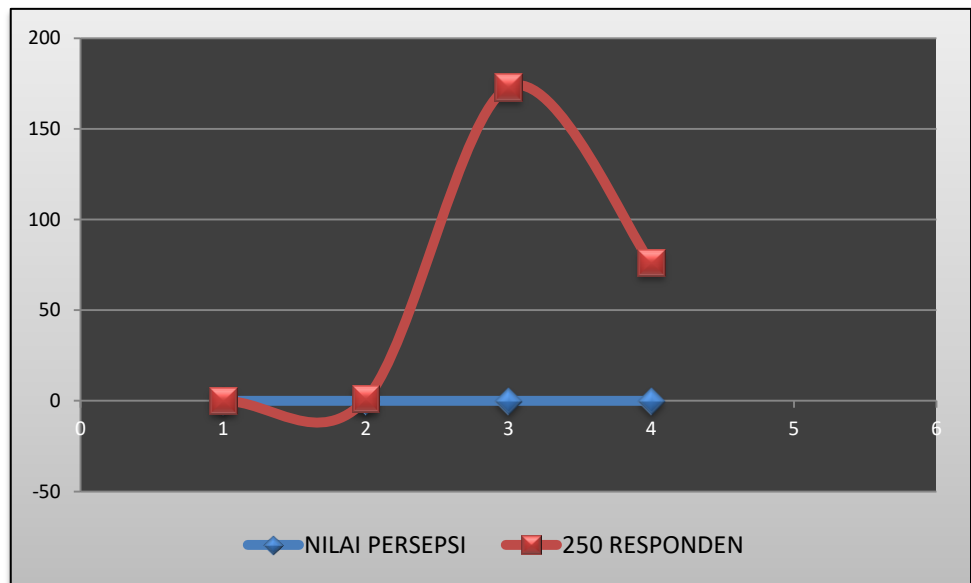
No.	NILAI UNSUR 6			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	3	-
18	-	-	-	4
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-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

53	-	-	-	4
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	-	4
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	3	-
63	-	-	3	-
64	-	-	-	4
65	-	-	-	4
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	3	-
69	-	-	-	4
70	-	-	-	4
71	-	-	3	-
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	-	4
75	-	-	3	-
76	-	-	3	-
77	-	-	-	4
78	-	-	3	-
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
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	-	-	-	4
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	-	4
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-

122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	3	-
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	-	4
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	3	-
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	-	3	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	3	-
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	2	-	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	3	-
184	-	-	-	4
185	-	-	3	-
186	-	-	3	-
187	-	-	3	-
188	-	-	3	-
189	-	-	3	-
190	-	-	3	-

191	-	-	3	-
192	-	-	-	4
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	3	-
196	-	-	-	4
197	-	-	3	-
198	-	-	3	-
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	3	-
204	-	-	-	4
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	-	4
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	-	4
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	3	-
244	-	-	3	-
245	-	-	-	4
246	-	-	-	4
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	2	519	304
TOTAL NILAI KOMPETENSI PELAYANAN				825

Grafik 23
NILAI UNSUR 6 KOMPETENSI PELAYANAN



7. UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA

Pada unsur 7 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,448 yang merupakan nilai urutan nilai rata-rata ke 3 dari 9 unsur layanan dan merupakan pilihan dari 250 responden, berdasarkan apa yang tertulis di kuesioner dan sebagian besar memberikan nilai 3 sebanyak 187 responden dan 63 responden memberi nilai 4

Tabel 21
NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA

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

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

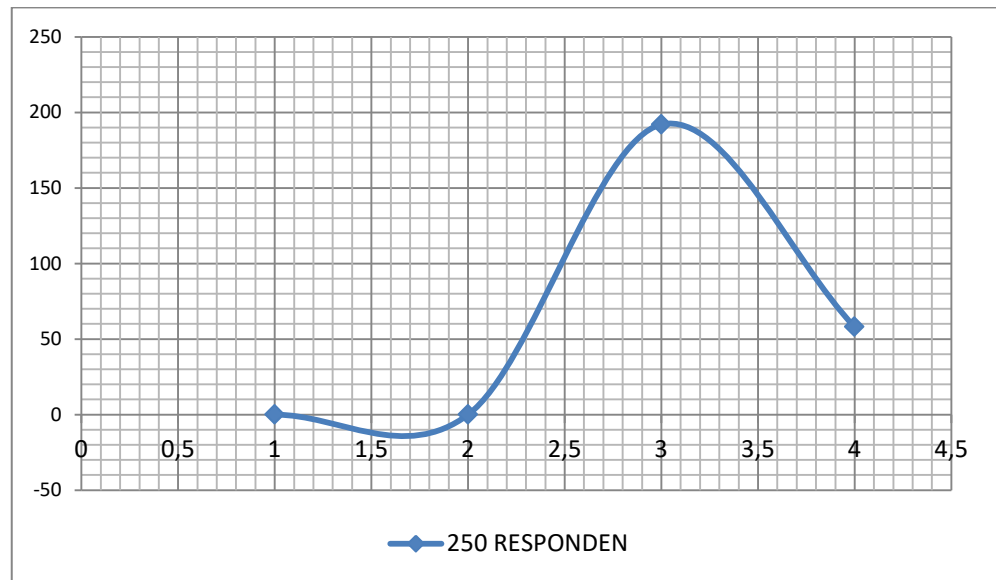
77	-	-	3	-
78	-	-	3	-
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	3	-
98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	3	-
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	3	-
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	-	-	4
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	3	-
129	-	-	3	-
130	-	-	3	-
131	-	-	3	-
132	-	-	3	-

133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	-	4
139	-	-	3	-
140	-	-	3	-
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	-	3	-
148	-	-	3	-
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4
154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	-	3	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	3	-
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	-	3	-
167	-	-	3	-
168	-	-	3	-
169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	3	-
172	-	-	-	4
173	-	-	3	-
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	-	4
181	-	-	3	-
182	-	-	3	-
183	-	-	3	-
184	-	-	-	4
185	-	-	3	-
186	-	-	3	-
187	-	-	3	-
188	-	-	3	-

189	-	-	3	-
190	-	-	-	4
191	-	-	3	-
192	-	-	-	4
193	-	-	3	-
194	-	-	3	-
195	-	-	-	4
196	-	-	3	-
197	-	-	3	-
198	-	-	3	-
199	-	-	-	4
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	3	-
204	-	-	-	4
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-
210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	-	4
215	-	-	-	4
216	-	-	3	-
217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	3	-
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	3	-
232	-	-	-	4
233	-	-	3	-
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	3	-
242	-	-	-	4
243	-	-	3	-
244	-	-	3	-

245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	3	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	0	576	232
TOTAL NILAI PERILAKU PELAKSANA				808

Grafik 24
NILAI UNSUR 7 PERILAKU PELAKSANA



8. UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA

Pada unsur 8 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,188 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 mendominasi sebanyak 181 responden, nilai 4 sebanyak 58 responden dan dengan nilai 2 ada 11 responden, sebagaimana tabel 16 dan grafik 15 di bawah ini.

Tabel 22
NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA

No.	NILAI UNSUR 8			
	1	2	3	4
1	-	-	-	4
2	-	-	-	4
3	-	-	-	4
4	-	-	-	4
5	-	-	-	4
6	-	-	3	-
7	-	-	3	-
8	-	-	3	-
9	-	-	-	4
10	-	-	-	4
11	-	-	-	4
12	-	-	-	4
13	-	-	3	-
14	-	-	-	4
15	-	-	-	4
16	-	-	-	4
17	-	-	3	-
18	-	-	3	-
19	-	-	-	4
20	-	-	3	-
21	-	-	3	-
22	-	-	3	-
23	-	-	-	4
24	-	-	-	4
25	-	-	3	-
26	-	-	3	-
27	-	-	3	-
28	-	-	3	-
29	-	-	3	-
30	-	-	3	-
31	-	-	3	-
32	-	-	-	4
33	-	-	-	4
34	-	-	3	-
35	-	-	3	-
36	-	-	3	-
37	-	-	-	4
38	-	-	3	-
39	-	-	-	4
40	-	2	-	-
41	-	-	3	-

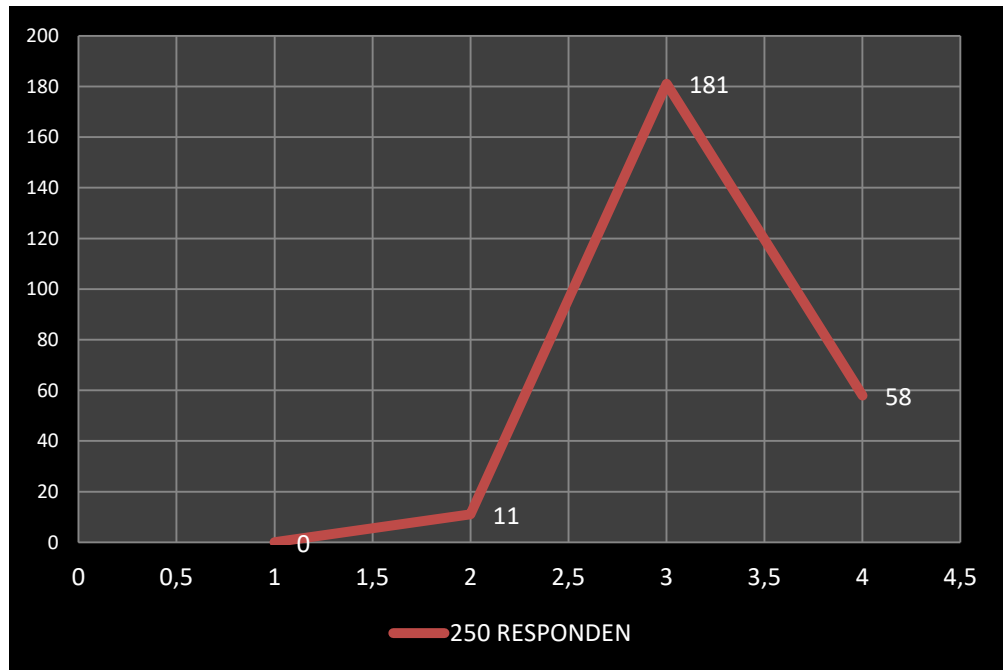
42	-	-	3	-
43	-	-	3	-
44	-	-	3	-
45	-	-	3	-
46	-	-	3	-
47	-	-	3	-
48	-	-	3	-
49	-	-	3	-
50	-	-	3	-
51	-	-	3	-
52	-	-	3	-
53	-	-	3	-
54	-	-	3	-
55	-	-	3	-
56	-	-	3	-
57	-	-	3	-
58	-	-	3	-
59	-	-	3	-
60	-	-	3	-
61	-	-	3	-
62	-	-	-	4
63	-	-	3	-
64	-	-	3	-
65	-	-	3	-
66	-	-	3	-
67	-	-	3	-
68	-	-	3	-
69	-	-	3	-
70	-	-	3	-
71	-	-	3	-
72	-	-	3	-
73	-	-	3	-
74	-	-	3	-
75	-	-	3	-
76	-	-	3	-
77	-	-	3	-
78	-	-	3	-
79	-	-	3	-
80	-	-	3	-
81	-	-	3	-
82	-	-	3	-
83	-	-	3	-
84	-	-	3	-
85	-	-	3	-
86	-	-	3	-
87	-	-	3	-
88	-	-	3	-
89	-	-	3	-
90	-	-	3	-
91	-	-	3	-
92	-	-	3	-
93	-	-	3	-
94	-	-	3	-
95	-	-	3	-
96	-	-	3	-
97	-	-	3	-

98	-	-	3	-
99	-	-	3	-
100	-	-	3	-
101	-	-	3	-
102	-	-	3	-
103	-	-	3	-
104	-	-	3	-
105	-	-	3	-
106	-	-	3	-
107	-	-	3	-
108	-	-	3	-
109	-	-	-	4
110	-	-	3	-
111	-	-	3	-
112	-	-	3	-
113	-	-	3	-
114	-	-	3	-
115	-	-	-	4
116	-	-	3	-
117	-	-	3	-
118	-	-	3	-
119	-	-	3	-
120	-	-	3	-
121	-	-	3	-
122	-	-	3	-
123	-	-	-	4
124	-	-	3	-
125	-	2	-	-
126	-	-	3	-
127	-	-	-	4
128	-	-	-	4
129	-	-	3	-
130	-	-	-	4
131	-	-	3	-
132	-	-	3	-
133	-	-	3	-
134	-	-	3	-
135	-	-	-	4
136	-	-	3	-
137	-	-	-	4
138	-	-	3	-
139	-	-	3	-
140	-	-	-	4
141	-	-	3	-
142	-	-	3	-
143	-	-	3	-
144	-	-	3	-
145	-	-	3	-
146	-	-	3	-
147	-	2	-	-
148	-	-	3	-
149	-	-	3	-
150	-	-	3	-
151	-	-	-	4
152	-	-	-	4
153	-	-	-	4

154	-	-	3	-
155	-	-	3	-
156	-	-	3	-
157	-	2	-	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	3	-
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	3	-
166	-	2	-	-
167	-	-	3	-
168	-	-	-	4
169	-	-	3	-
170	-	-	3	-
171	-	-	-	4
172	-	-	-	4
173	-	-	3	-
174	-	-	-	4
175	-	-	3	-
176	-	-	3	-
177	-	-	3	-
178	-	-	-	4
179	-	-	-	4
180	-	-	3	-
181	-	2	-	-
182	-	-	3	-
183	-	-	3	-
184	-	-	3	-
185	-	-	3	-
186	-	-	3	-
187	-	-	3	-
188	-	-	3	-
189	-	-	3	-
190	-	-	3	-
191	-	2	-	-
192	-	-	-	4
193	-	-	3	-
194	-	-	-	4
195	-	-	3	-
196	-	-	-	4
197	-	-	3	-
198	-	-	3	-
199	-	-	3	-
200	-	-	3	-
201	-	-	3	-
202	-	-	-	4
203	-	-	3	-
204	-	-	3	-
205	-	-	3	-
206	-	-	3	-
207	-	-	3	-
208	-	-	3	-
209	-	-	3	-

210	-	-	3	-
211	-	-	-	4
212	-	-	3	-
213	-	-	-	4
214	-	-	3	-
215	-	-	3	-
216	-	2	-	-
217	-	-	3	-
218	-	-	3	-
219	-	-	3	-
220	-	-	3	-
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	3	-
224	-	-	3	-
225	-	-	3	-
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	3	-
232	-	-	-	4
233	-	2	-	-
234	-	2	-	-
235	-	-	3	-
236	-	-	3	-
237	-	-	3	-
238	-	-	3	-
239	-	-	3	-
240	-	-	3	-
241	-	-	-	4
242	-	-	3	-
243	-	-	3	-
244	-	-	3	-
245	-	-	3	-
246	-	-	-	4
247	-	2	-	-
248	-	-	3	-
249	-	-	-	4
250	-	-	3	-
JUMLAH	0	22	543	232
TOTAL NILAI SARANA DAN PRASARANA				797

Grafik 25
NILAI UNSUR 8 SARANA DAN PRASARANA



9. UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN

Pada unsur 9 ini di dapatkan nilai rata-rata 3,876 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 229 responden, nilai 3 sebanyak 16 responden dan nilai 1 sebanyak 5 responden, dapat dilihat pada tabel 17 dan grafik 16 dibawah ini.

Tabel 23
NILAI UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN

No.	NILAI UNSUR 9			
	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	-	-	3	-
21	-	-	-	4
22	-	-	3	-
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	-	-	3	-
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

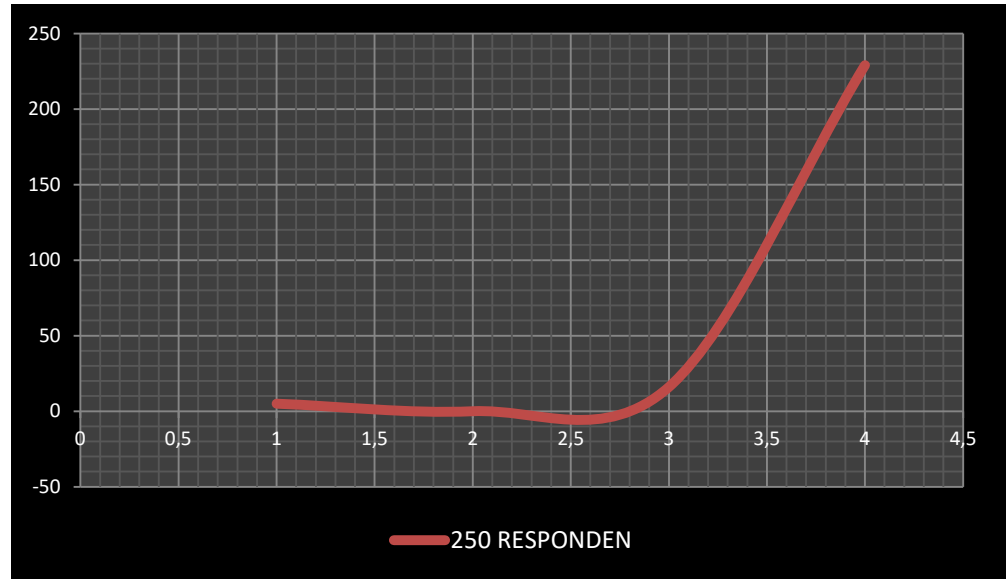
75	-	-	-	4
76	-	-	-	4
77	-	-	-	4
78	-	-	-	4
79	-	-	-	4
80	-	-	-	4
81	-	-	-	4
82	-	-	-	4
83	-	-	-	4
84	-	-	-	4
85	-	-	-	4
86	-	-	-	4
87	-	-	-	4
88	-	-	-	4
89	-	-	-	4
90	-	-	-	4
91	-	-	-	4
92	-	-	-	4
93	-	-	-	4
94	-	-	-	4
95	-	-	-	4
96	-	-	-	4
97	-	-	-	4
98	-	-	-	4
99	-	-	-	4
100	-	-	-	4
101	-	-	-	4
102	-	-	-	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	-	-	3	-
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	-	-	3	-
158	-	-	3	-
159	-	-	-	4
160	-	-	-	4
161	-	-	-	4
162	-	-	-	4
163	-	-	-	4
164	-	-	-	4
165	-	-	-	4
166	1	-	-	-
167	-	-	-	4
168	-	-	-	4
169	-	-	-	4
170	-	-	-	4
171	-	-	-	4
172	-	-	-	4
173	-	-	-	4
174	-	-	-	4
175	-	-	-	4
176	1	-	-	-
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	1	-	-	-
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	1	-	-	-
217	-	-	-	4
218	-	-	-	4
219	-	-	-	4
220	-	-	-	4
221	-	-	-	4
222	-	-	-	4
223	-	-	-	4
224	-	-	-	4
225	-	-	-	4
226	-	-	3	-
227	-	-	-	4
228	-	-	3	-
229	-	-	-	4
230	-	-	-	4
231	-	-	-	4
232	-	-	-	4
233	-	-	-	4
234	-	-	3	-
235	-	-	3	-
236	-	-	-	4
237	-	-	-	4
238	-	-	-	4
239	-	-	3	-
240	-	-	-	4
241	-	-	-	4
242	-	-	-	4

243	-	-	3	-
244	-	-	-	4
245	-	-	-	4
246	-	-	3	-
247	-	-	-	4
248	1	-	-	-
249	-	-	3	-
250	-	-	3	-
JUMLAH	5	0	48	916
TOTAL NILAI PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN				969

Grafik 26
NILAI UNSUR 9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN



5. ANALISIS KINERJA PELAYANAN KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Dari 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 I 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 85,62. 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) 85,62 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Kecamatan Pontianak Barat adalah "SANGAT BAIK". Walaupun kinerja pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat memperoleh nilai Sangat Baik, akan tetapi masih terdapat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang atau dengan nilai 1 dari responden terutama pada pada urusan 9 yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan yang memberi nilai 1 ada 5 responden yang terdiri dari 3 orang di bulan April 2021, 1 orang dibulan Mei 2021 serta 1 orang di bulan Juni.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data di lapangan serta pembahasan diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka 85,62 atau dalam katagori sangat baik, yang artinya secara umum masyarakat menaruh kepercayaan dan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Pontianak Barat, selama kurun waktu bulan Januari 2021 s/d Juni 2021 atau di semester I Tahun 2021

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

- a. Biaya atau Tarif dengan nilai 4.000 di unsur 4
- b. Penanganan Pengaduan dan Saran dengan nilai 3.876 di unsur 9
- c. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3.392 di unsur 5

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 I Tahun 2021 serta apa kendala dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

2. SARAN

Kecamatan 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 informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.
- d. Perlu menjadi perhatian terhadap masih adanya responden yang memberikan nilai 1 pada unsur 8 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebanyak 5 responden yang terdapat 3 responden di bulan April 2021 dan 1 responden di bulan Mei 2021 dan 1 responden di bulan Juni 2021, kita berharap di semester berikutnya sudah tidak ada lagi nilai 1 dari responden, mengingat kita sudah menjawab dengan membuat tata cara pengaduan dan tata cara pelayanan kepada masyarakat yang terletak di samping pintu masuk kantor Kecamatan Pontianak Barat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PETA KECAMATAN PONTIANAK BARAT	iii
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1-7
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	
BAB II PELAKSANAAN DAN METODOLOGI SURVEI.....	8 - 11
1. PERSIAPAN	
2. PENGUMPULAN DATA	
3. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	
4. PENYUSUNAN LAPORAN	
5. HASIL PENGUKURAN TERHADAP 9 LAYANAN	
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	12- 94
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	
BAGIAN IV PENUTUP.....	95 - 97
1. KESIMPULAN	
2. SARAN	

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas selesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I 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 Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 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...12-94

▪ **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...95-97

▪ **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	12-19
3	-	Tabel Isian Responden Per bulan Januari 2021	20-21
-	1	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan Januari 2021	21
-	2	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan Januari 2021	21
4	-	Tabel Isian Responden Per bulan Pebruari 2021	22
-	3	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan Pebruari 2021	23
-	4	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan Pebruari 2021	23
5	-	Tabel Isian Responden Per bulan Maret 2021	24-25
	5	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan Maret 2021	25
	6	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan Maret 2021	25
6	-	Tabel Isian Responden Per bulan April 2021	26-27
-	7	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan April 2021	28
-	8	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan April 2021	28
7	-	Tabel Isian Responden Per bulan Mei 2021	29
-	9	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan Mei 2021	30
-	10	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan Mei 2021	30

8	-	Tabel Isian Responden Per bulan Juni 2021	31
-	11	Grafik Jumlah Responden dan Jumlah Tiap Urusan bulan Juni 2021	32
-	12	Grafik Jumlah Isian Per Responden bulan Juni 2021	32
9	-	Tabel Profil Responden	33-41
10	-	Tabel Penilaian 9 Unsur Pelayanan	42
-	13	Grafik Responden Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	42
-	14	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
-	15	Grafik Berdasarkan Pekerjaan	44
11	-	Tabel Kelompok Usia Responden	45
-	16	Grafik Berdasarkan Kelompok Usia	45
12	-	Tabel Jenjang Pendidikan Responden	46
-	17	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
13	-	Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	47
-	18	Grafik Nilai Rerata Unsur Pelayanan	48
14	-	Tabel Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan berdasarkan Urutan Tertinggi	48
15	-	Tabel Nilai Unsur 1 Persyaratan Pelayanan	49-53
-	18	Grafik Responden Persyaratan Pelayanan (U1)	54
16	-	Tabel Nilai Unsur 2 Kemudahan Pelayanan	54-58
-	19	Grafik Responden Kemudahan Pelayanan (U2)	58
17	-	Tabel Nilai Unsur 3 Kecepatan Waktu Pelayanan	58-62

-	20	Grafik Responden untuk Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)	62
18	-	Tabel Nilai Unsur 4 Biaya/Tarif Pelayanan	63-67
-	21	Grafik Biaya/Tarif Pelayanan (U4)	67
19	-	Tabel Nilai Unsur 5 Produk Spesifikasi Pelayanan	68-72
-	22	Grafik Nilai Unsur 5 Produk Spesifikasi Pelayanan	72
20	-	Tabel Nilai Unsur 6 Kompetensi Pelayanan	73-76
-	23	Grafik Nilai Unsur 6 Kompetensi Pelayanan	77
21	-	Tabel Nilai Unsur 7 Perilaku Pelaksana	77-82
-	24	Grafik Nilai Unsur 7 Perilaku Pelaksana	82
22	-	Tabel Nilai 8 Sarana dan Prasarana	83-87
-	25	Grafik Nilai Unsur 8 Sarana dan Prasarana	88
23	-	Tabel Nilai Unsur 9 Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	88-93
-	26	Grafik Nilai Unsur 9 Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	93



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.

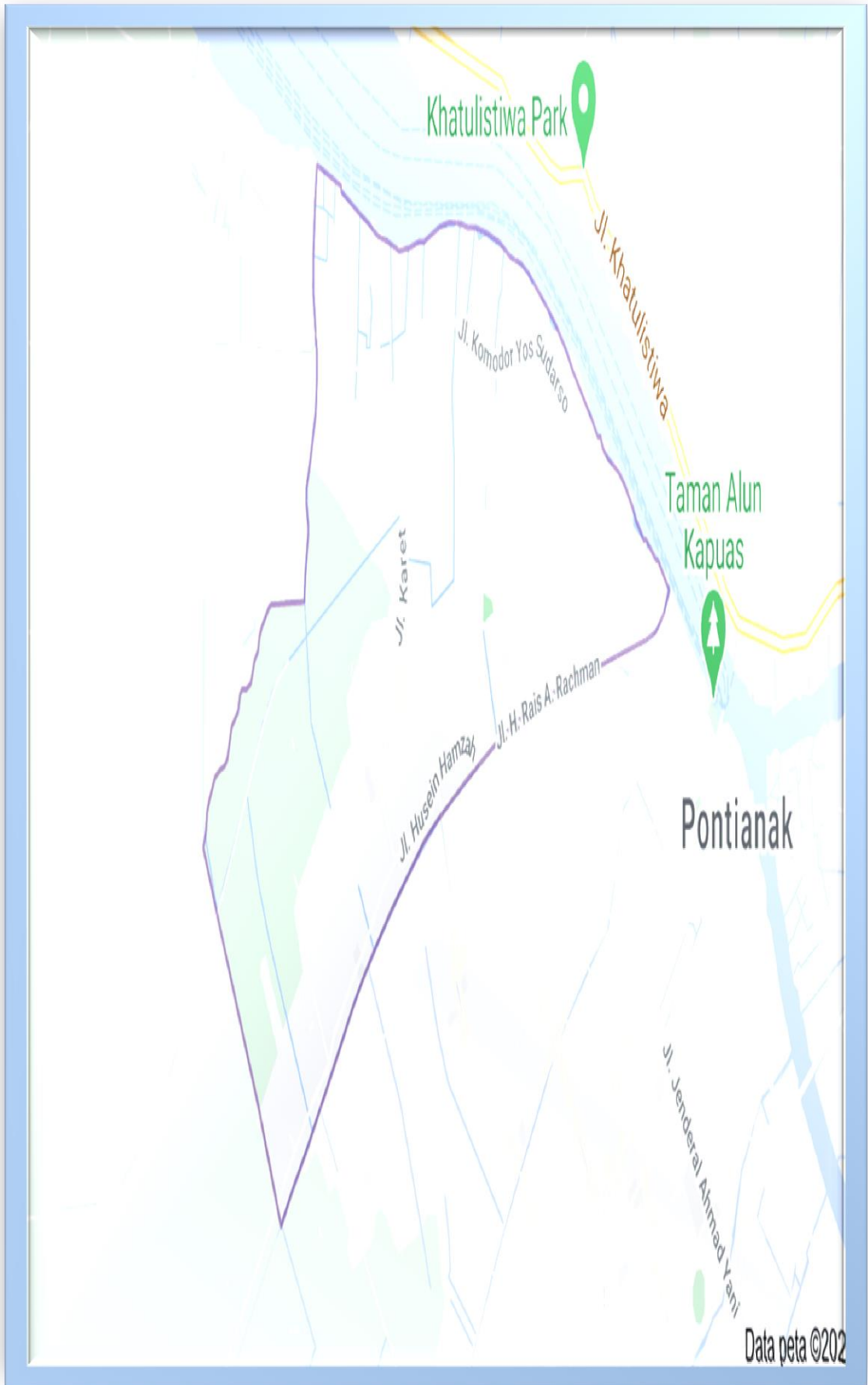
Jika kehendak telah dipupus, kesumat tetap tersemat walau jauh di dasar hati, kepada pasak kunci.

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



Khatulistiwa Park



Jl. Khatulistiwa

Jl. Komodor Yos Sudarso

Taman Alun Kapuas



Jl. Karet

Jl. Husein Hamzah
Jl. H. Rais A. Rachman

Pontianak

Jl. Jenderal Ahmad Yani

Data peta ©202

