

SKM 2023



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
SEMESTER 1 TAHUN 2023



Pemerintah Kabupaten Bengkayang
Tahun 2023

Ringkasan Eksekutif

Salah Satu Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan Publik adalah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Pengguna Layanan, Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penyusunan Laporan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap Tahun yang berisi hasil SKM pada unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang. Untuk Laporan SKM Semester 1 (Januari – Juli) Tahun 2023, ada 46 (empat puluh enam) Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang yang di tugaskan untuk melakukan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit kerja Masing- masing, dan sebanyak 40 (empat puluh) Unit Pelayanan Publik yang menyampaikan kuisisioner SKM pada semester 1 (Januari – Juli) Tahun 2023. Nilai Rata – Rata SKM **Pemerintah Kabupaten Bengkayang** adalah **81,80** dengan kategori **Baik**. Nilai SKM tertinggi Unit Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun 2023 di raih oleh Kecamatan Bengkayang dengan Nilai **89,18** dengan kategori **Sangat Baik**. Nilai SKM terendah Unit Pelayanan Publik adalah Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang dengan nilai **70,86** berada pada kategori **Kurang Baik**.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang, maka upaya – upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masyarakat Kabupaten Bengkayang.

**REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2023**

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			
1	Sekretariat DPRD Kabupaten Bengkayang	3.06	3.13	2.97	3.25	2.88	2.81	2.75	3.31	2.84	2.75	Penanganan Pengaduan	2.84
												Kompetensi Petugas	2.81
												Perilaku Petugas Pelayanan	2.75
2	Inspektorat Kabupaten Bengkayang	3.20	3.40	3.27	4.00	3.27	3.40	3.47	3.07	3.80	3.07	Kesesuaian Pelayanan	3,27
												Kesesuaian Persyaratan	3,20
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07
3	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bengkayang	3.08	3.12	3.08	3.96	3.04	3.00	3.08	3.04	3.44	3.00	Kesesuaian Pelayanan	3,04
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04
												Kompetensi Petugas	3,00
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang	3.11	3.23	3.17	3.97	3.23	3.20	3.31	3.06	3.71	3.06	Kecepatan Pelayanan	3,17
												Kesesuaian Persyaratan	3,11
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3,06
5	Badan Pengelola Perbatasan	3.20	3.10	3.00	3.80	3.15	3.10	3.20	3.15	3.15	3.00	Prosedur Pelayanan	3.10

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
	Daerah Kabupaten Bengkayang											Kompetensi Petugas	3.10
												Kecepatan Pelayanan	3.00
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	3.10	3.21	2.97	3.90	3.14	3.10	3.28	2.83	3.62	2.83	Kompetensi Petugas	3,10
												Kecepatan Pelayanan	2,97
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2,83
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bengkayang	3.36	3.28	3.16	3.76	3.20	3.32	3.36	3.16	3.68	3.16	Kesesuaian Pelayanan	3,20
												Kecepatan Pelayanan	3,16
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16
8	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkayang	3.32	3.20	3.04	4.00	3.32	3.36	3.28	3.16	3.44	3.04	Prosedur Pelayanan	3.20
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.16
												Kecepatan Pelayanan	3.04
9	Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	3.53	3.57	3.40	4.00	3.53	3.47	3.43	3.17	3.43	3.17	Penanganan Pengaduan	3.43
												Kecepatan Pelayanan	3.40
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.17
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkayang	3.43	3.35	3.13	3.74	3.35	3.30	3.48	3.35	3.70	3.13	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.35
												Kompetensi Petugas	3.30

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARATAN	U 2 PROSEDUR	U 3 WAKTU PELAYANAN	U 4 BIAYA/TARIF	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETENSI PELAKSANA	U 7 PERILAKU PELAKSANA	U 8 SARANA PRASARANA	U 9 PENANGANAN PENGADUAN			
												Kecepatan Pelayanan	3.13
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	3.26	3.29	3.06	3.91	3.26	3.11	3.26	3.00	3.66	3.00	Kompetensi Petugas	3.11
												Kecepatan Pelayanan	3.06
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.00
12	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang	3.32	3.24	3.16	4.00	3.24	3.24	3.28	3.32	3.84	3.16	Kesesuaian Pelayanan	3.24
												Kompetensi Petugas	3.24
												Kecepatan Pelayanan	3.16
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	3.25	3.20	3.18	3.63	3.43	3.40	3.48	3.35	3.68	3.18	Kesesuaian Persyaratan	3.25
												Prosedur Pelayanan	3.20
												Kecepatan Pelayanan	3.18
14	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang.	3.20	3.16	3.24	3.68	3.40	3.24	3.24	3.24	4.00	3.16	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.24
												Kesesuaian Persyaratan	3.20
												Prosedur Pelayanan	3.16
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	3.44	3.28	3.48	3.68	3.40	3.24	3.44	3.24	3.60	3.24	Prosedur Pelayanan	3.28
												Kompetensi Petugas	3.24
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.24

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
16	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkayang	3.63	3.27	3.20	3.07	3.33	3.20	3.43	3.33	3.53	3.07	Kecepatan Pelayanan	3.20
												Kompetensi Petugas	3.20
												Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.07
17	Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	3.28	3.44	3.04	3.16	3.20	3.56	3.40	3.36	3.08	3.04	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.16
												Penanganan Pengaduan	3.08
												Kecepatan Pelayanan	3.04
18	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Desa dan Daerah Tertinggal Kabupaten Bengkayang	3.17	3.06	2.86	4.00	3.33	3.39	3.31	2.83	3.78	2.83	Prosedur Pelayanan	3.06
												Kecepatan Pelayanan	2.86
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.83
19	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	3.33	3.47	3.03	4.00	3.17	3.10	3.20	3.20	3.53	3.03	Kesesuaian Pelayanan	3.17
												Kompetensi Petugas	3.10
												Kecepatan Pelayanan	3.03
20	Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang	3.30	3.20	3.15	4.00	3.25	3.20	3.35	3.05	3.50	3.05	Kompetensi Petugas	3.20
												Kecepatan Pelayanan	3.15
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.05
21	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3.17	3.08	3.12	3.13	3.35	3.23	3.33	3.29	3.21	3.08	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.14
												Kecepatan Pelayanan	3.12

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
	Kabupaten Bengkayang											Prosedur Pelayanan	3.10
22	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang	3.35	3.30	3.30	3.55	3.25	3.20	3.45	3.20	3.75	3.20	Kesesuaian Pelayanan	3.25
												Kompetensi Petugas	3.20
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.20
23	Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang	3.10	3.07	2.98	3.66	3.10	3.14	3.16	2.85	3.41	2.85	Prosedur Pelayanan	3.07
												Kecepatan Pelayanan	2.98
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.85
24	Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang	3.20	2.90	2.70	3.40	3.10	3.70	3.30	3.20	2.80	2.70	Prosedur Pelayanan	2.90
												Penanganan Pengaduan	2.80
												Kecepatan Pelayanan	2.70
25	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkayang	3.13	3.47	3.37	3.70	3.17	3.23	3.37	2.63	3.27	2.63	Kesesuaian Pelayanan	3.17
												Kesesuaian Persyaratan	3.13
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.63
26	Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang	3.37	3.43	3.33	4.00	3.47	3.23	3.30	3.37	3.00	3.00	Perilaku Petugas Pelayanan	3.30
												Kompetensi Petugas	3.23
												Penanganan Pengaduan	3.00
27	Kecamatan Ledo Kabupaten	3.20	3.16	3.16	4.00	3.12	3.20	3.16	3.12	3.52	3.12	Perilaku Petugas Pelayanan	3.16

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
	Bengkayang											Kesesuaian Pelayanan	3.12
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.12
28	Kecamatan Lumar Kabupaten Bengkayang	3.13	3.20	3.10	3.93	3.27	3.07	3.17	2.70	3.47	2.70	Kompetensi Petugas	3.07
												Perilaku Petugas Pelayanan	3.17
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
29	Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang	3.27	3.27	3.12	3.54	3.12	3.00	3.15	3.19	3.04	3.00	Kesesuaian Pelayanan	3.12
												Penanganan Pengaduan	3.04
												Kompetensi Petugas	3.00
30	Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang	3.00	3.00	3.00	4.00	3.09	3.00	3.00	3.00	3.91	3.00	Kompetensi Petugas	3.00
												Perilaku Petugas Pelayanan	3.00
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.00
31	Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang	3.00	3.05	2.95	3.03	3.10	3.26	3.18	3.21	3.54	2.95	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.03
												Kesesuaian Persyaratan	3.00
												Kecepatan Pelayanan	2.95
32	Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang	3.04	3.12	3.08	3.04	3.16	3.40	3.28	3.04	3.24	3.04	Kesesuaian Persyaratan	3.04
												Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.04
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.04
33	Kecamatan Teriak Kabupaten	2.80	2.80	2.93	2.90	2.87	2.80	2.83	2.73	2.87	2.73	Prosedur Pelayanan	2.80

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
	Bengkayang											Kompetensi Petugas	2.80
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.73
34	Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	3.20	3.28	3.00	3.68	3.44	3.48	3.40	3.84	3.92	3.00	Prosedur Pelayanan	3.28
												Kesesuaian Persyaratan	3.20
												Kecepatan Pelayanan	3.00
35	Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang	3.06	3.09	2.97	3.25	3.00	3.19	3.16	2.78	3.06	2.78	Kesesuaian Pelayanan	3.00
												Kecepatan Pelayanan	2.97
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.78
36	Kecamatan Bengkayang	3.66	3.10	3.86	3.93	3.90	3.10	3.17	3.41	4.00	3.10	Perilaku Petugas Pelayanan	3.17
												Prosedur Pelayanan	3.10
												Kompetensi Petugas	3.10
37	Kecamatan Sungai Betung Kabupaten Bengkayang	3.17	3.00	2.87	3.43	3.14	3.40	3.23	3.07	2.77	2.77	Prosedur Pelayanan	3.00
												Kecepatan Pelayanan	2.87
												Penanganan Pengaduan	2.77
38	Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.96	3.48	2.96	Kompetensi Petugas	3.00
												Perilaku Petugas Pelayanan	3.00

NO	OPD	UNSUR PELAYANAN									Nilai Terendah	UNSUR PELAYANAN PRIORITAS PERBAIKAN	
		U 1 PERSYARA TAN	U 2 PROSEDU R	U 3 WAKTU PELAYANA N	U 4 BIAYA/TARI F	U 5 PRODUK LAYANAN	U 6 KOMPETE NSI PELAKSA NA	U 7 PERILAKU PELAKSAN A	U 8 SARANA PRASARAN A	U 9 PENANGAN AN PENGADUA N			
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.96
39	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si	3.19	3.11	3.01	3.31	3.10	3.34	3.33	2.77	3.61	2.77	Kesesuaian Pelayanan	3.10
												Kecepatan Pelayanan	3.01
												Kualitas Sarana dan Prasarana	2.77
40	Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang	3.38	3.42	3.12	4.00	3.37	3.46	3.45	3.02	3.23	3.02	Penanganan Pengaduan	3.23
												Kecepatan Pelayanan	3.12
												Kualitas Sarana dan Prasarana	3.02
Σ Nilai / Unsur		129.01	128.03	124.54	145.99	129.20	129.18	130.43	124.60	138.10		1179.09	
Nilai Rata-rata per Unsur		3.23	3.20	3.11	3.65	3.23	3.23	3.26	3.11	3.45		3.28	
IKM PER UNSUR		80.63	80.02	77.84	91.24	80.75	80.74	81.52	77.87	86.31		81.80	
IKM KABUPATEN BENGKAYANG												81.80	
Mutu Pelayanan :												B (Baik)	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
1	Sekretaris DPRD Kabupaten Bengkayang	74.93	KURANG BAIK	2.75	3.31	Terendah : Perilaku Petugas Pelayanan Tertinggi : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
2	Inspektorat Kabupaten Bengkayang	85.66	BAIK	3.07	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
3	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bengkayang	80.03	BAIK	3.00	3.96	Terendah : Kompetensi Petugas Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang	83.25	BAIK	3.00	3.91	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
5	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang	80.06	BAIK	3.00	3.80	Terendah : Kecepatan Pelayanan Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	80.86	BAIK	2.83	3.90	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bengkayang	84.03	BAIK	3.16	3.76	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
8	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkayang	83.58	BAIK	3.04	4.00	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
9	Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	87.51	BAIK	3.17	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkayang	85.54	BAIK	3.13	3.74	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian Persyaratan			
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	82.69	BAIK	3.00	3.66	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
12	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang	85.03	BAIK	3.16	4.00	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	84.85	BAIK	3.18	3.68	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
14	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang.	84.36	BAIK	3.16	4.00	Terendah : Prosedur Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	85.47	BAIK	3.24	3.68	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
16	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkayang	83.25	BAIK	3.07	3.63	Terendah : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian Persyaratan			
17	Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	81.92	BAIK	3.04	3.56	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kompetensi Petugas			
18	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Desa dan Daerah Tertinggal	82.48	BAIK	2.83	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
	Kabupaten Bengkayang					Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
19	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	83.34	BAIK	3.03	4.00	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
20	Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang	83.25	BAIK	3.05	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
21	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang	80.21	BAIK	3.08	3.35	Terendah : Prosedur Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian Pelayanan			
22	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang	84.22	BAIK	3.20	3.75	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
23	Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang	79.00	BAIK	2.85	3.66	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
24	Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang	78.53	BAIK	2.70	3.70	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Kompetensi Petugas			
25	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkayang	81.40	BAIK	2.63	3.70	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
26	Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang	84.64	BAIK	3.00	4.00	Terendah : Penanganan Pengaduan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
27	Kecamatan Ledo Kabupaten Bengkayang	82.25	BAIK	3.12	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran			

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Rencana Tindak Lanjut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
						Biaya			
28	Kecamatan Lumar Kabupaten Bengkayang	80.57	BAIK	2.70	3.93	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian Persyaratan			
29	Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang	79.62	BAIK	3.00	3.54	Terendah : Kompetensi Petugas	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
30	Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang	80.48	BAIK	3.00	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
31	Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang	78.55	BAIK	2.95	3.54	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
32	Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang	78.81	BAIK	3.04	3.40	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kompetensi Petugas			
33	Kecamatan Teriak Kabupaten Bengkayang	70.86	KURANG BAIK	2.73	2.93	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kecepatan Pelayanan			
34	Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	86.69	BAIK	3.00	3.92	Terendah : Kecepatan Pelayanan	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
35	Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang	76.49	KURANG BAIK	2.78	3.25	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
36	Kecamatan Bengkayang	89.18	SANGAT BAIK	3.10	4.00	Terendah : Kompetensi Petugas	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
37	Kecamatan Sungai Betung Kabupaten Bengkayang	77.91	BAIK	2.77	3.43	Terendah : Penanganan Pengaduan	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
38	Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang	76.15	KURANG	2.96	3.48	Terendah : Kualitas Sarana dan	√	√	

No	OPD	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Pelayanan			Ren cana Tind ak Lanj ut	Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur		Mandiri	Pihak ke-3
39	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si	79.88	BAIK	2.77	3.61	Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
						Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana			
						Tertinggi : Penanganan Pengaduan			
40	Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkayang	84.49	BAIK	3.02	4.00	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana	√	√	
						Tertinggi : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			
Σ Nilai IKM		3271.98							BAIK
Nilai Rata-rata IKM		81.80							

RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) TERHADAP HASIL SKM KABUPATEN BENGKAYANG TAHUN 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
----	-----------------	---------------------	--------------	---------------	-------	------------------

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	77,87	Kualitas sarana prasarana terkait pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bengkayang Cukup Baik namun belum ada penambahan dari tahun ke tahun pada Fasilitas Sarana Prasarana Pelayanan Publik dan masih menggunakan Fasilitas yang ada	Perlu adanya peningkatan Fasilitas Sarana Prasarana secara bertahap pada unit pelayanan publik khususnya untuk keperluan masyarakat yang menerima pelayanan agar dapat memberi kenyamanan pada penerima layanan saat melakukan urusan pelayanan di unit pelayanan terkait	Triwulan IV Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
2	Waktu pelayanan	77,87	Pelayanan yang diselenggarakan cukup cepat walaupun dengan kondisi dari jumlah aparatur sipil negara yang ada pada unit pelayanan publik kurang dari beban kerja pada unit pelayanan publik akan tetapi dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu, namun dapat ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan dengan mengutamakan peningkatan sumber daya manusia pada unit pelayanan publik khususnya yang menangani pelayanan publik sehingga dapat lebih mempersingkat waktu pelayanan	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
3	Persyaratan	80,63	Persyaratan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan	Perlu adanya evaluasi terhadap standar pelayanan pada unit pelayanan publik dalam memberikan persyaratan yang lebih jelas dan mudah dipahami serta mudah diakses	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
4	Prosedur	80,02	Prosedur sudah baik dan memudahkan, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya evaluasi terhadap standar pelayanan terutama pada prosedur dan alur layanan agar persyaratan yang diberikan unit pelayanan lebih mudah dan tidak menyulitkan masyarakat yang menerima layanan.	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
5	Kompetensi pelaksana	80,74	Kompetensi pelaksana dinilai mampu dan menguasai, namun perlu untuk ditingkatkan lagi	Perlu adanya pelatihan berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi, pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait tugas pokok dan fungsi serta pelatihan mengenai pelayanan publik.	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
6	Perilaku pelaksana	81,52	Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah baik dan bisa diterima masyarakat	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan terutama sumber daya manusia pada unit pelayanan publik agar tetap menjaga perilaku pelaksana dalam memberikan layanan sehingga bisa diterima masyarakat yang menerima pelayanan	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur	Kondisi Umum	Tindak lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
7	Produk layanan	80,75	Produk layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah	Perlu adanya evaluasi terhadap unit pelayanan publik agar dapat mempertahankan yang sudah ada serta terus mengembangkan layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga produk layanan yang ada pada unit pelayanan dapat diakses dengan sangat mudah serta dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk layanan	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
8	Penanganan Pengaduan	86,31	Penanganan pengaduan telah berjalan dengan sangat baik	Perlu adanya evaluasi dan pembinaan agar tetap mempertahankan keterbukaan dan kemudahan mengakses Informasi Publik terutama cepat tanggap terhadap setiap aduan masyarakat yang masuk, baik secara langsung maupun melalui kontak aduan dan website yang sudah ada	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait
9	Biaya/tarif	91,24	Biaya/tarif pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang berlaku	Perlu adanya evaluasi agar tetap mempertahankan yaitu setiap layanan tidak dipungut biaya atau dalam arti tidak ada praktek pungutan liar di setiap penyelenggaraan pelayanan publik	Triwulan III Tahun 2024	Bagian Organisasi dan UPP terkait

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia dan kasih-Nya penyusunan Laporan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang periode Januari – Juni Tahun Anggaran 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Berbagai cara telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruhpendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada saat ini masyarakat sebagai pengguna layanan bukan lagi merupakan objek semata tetapi dapat menjadi subjek karena masyarakat dapat langsung menilai dan mengevaluasi layanan yang dirasakannya. Atas pemikiran tersebut Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang selaku unsur pembina sekaligus Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bengkayang melakukan kerjasama dengan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah selaku Penyedia Layanan Publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga mewujudkan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat KabupatenBengkayang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak (OPD pendukung Data), dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan public dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Bengkayang, 10 Oktober 2023

BUPATI BENGKAYANG,

SEBASTIANUS DARWIS

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang.....1
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....2
- 1.3. Maksud dan Tujuan.....2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP.....4

BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....6

BAB IV KESIMPULAN.....16

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Bengkayang telah menyurati unit pelayanan publik dengan Surat Bupati Bengkayang Nomor 000.8.3.4/0808/OR hal Penyampaian Kuisisioner Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 kepada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bengkayang. Selanjutnya, Bagian Organisasi kembali menyurati unit pelayanan publik melalui Surat Sekretaris Daerah Nomor 000.8.3.4/2453/BAG-ORG hal Permintaan Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 (satu) Tahun 2023. Selain itu, Bagian Organisasi juga telah mengadakan Sosialisasi terkait penyusunan Laporan Survei kepuasan Masyarakat (SKM), dengan Surat Sekretaris Daerah Nomor 000.8.3.4/2649/BAG-ORG hal Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan pada tanggal 13 sd 14 September 2023 dan diikuti oleh seluruh Perangkat Daerah yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang. Terakhir, sebagai upaya percepatan penyusunan laporan SKM semester 1 Tahun 2023, Bagian Organisasi telah melakukan asistensi penyusunan laporan SKM pada tanggal 2 sd 3 Oktober 2023 dengan Surat Sekretaris Daerah Nomor 000.8.3.4/2878/BAG-ORG hal Asistensi Penyusunan Laporan SKM Semester 1 Tahun 2023, yang diikuti oleh semua Perangkat Daerah, kecuali Kecamatan Samalantan, Kecamatan Sungai raya Kepulauan, Kecamatan Capkala dan Kecamatan Tujuh Belas.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 39 Perangkat Daerah telah menyampaikan laporannya. Terdapat 4 Perangkat Daerah yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini disebabkan kendala sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa perangkat daerah yang belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat, sehingga diadakan sosialisasi terkait survei kepuasan masyarakat dan pendampingan dalam penyusunan laporan SKM.

2. Pada saat diadakan kegiatan sosialisasi masih terdapat perangkat daerah yang tidak hadir, sehingga dilakukan asistensi (pendampingan) langsung dalam penyusunan laporan, namun masih ada beberapa perangkat daerah yang tidak mengikuti.
3. Kurangnya respon positif dari perangkat daerah akan pentingnya melakukan survei kepuasan masyarakat baik itu pelayanan langsung maupun tidak langsung.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan	Periode	Nilai Perunsur									IKM	Kategori	Jumlah	Metode	Unsur Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang	Semester 1	83	79	100	81	80	84	76	88	76	83,25	Baik	20	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan Evaluasi dan Pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	Belum ada
																2. Persyaratan	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan pada unsur	
																3. Prosedur	unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terendah	
2	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	78	75	95	79	78	80	79	79	80,06	Baik	20	Manual	1. Sarana dan Prasarana	Penambahan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana	100%
																2. Waktu Pelayanan	Mengoptimalkan kemampuan petugas	
																3. Prosedur	Peningkatan Sarana dan Petunjuk pelayanan	
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	Semester 1	86	82	87	92	85	81	86	81	90	85,47	Baik	25	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Kualitas Sarana dan Prasarana		
																3. Prosedur Pelayanan		
4	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	Semester 1	83	87	76	100	79	78	80	80	88	83,34	BAIK	30	Manual	1. Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”, dan optimalisasi jam pelayanan	Belum ada
																2. Kompetensi	Meningkatkan kompetensi pegawai dengan Pendidikan dan pelatihan	
																3. Produk Layanan	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent, Sosialisasi produk layanan	

5	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bengkayang	Semester 1	77	78	77	99	76	75	77	76	88	80,03	BAIK	25	manual	1. Kompetensi Petugas	Minimnya jumlah petugas dan Kurangnya Kemampuan Petugas dalam	83,33
																2. Kualitas Sarana dan	dalam pemberian pelayanan,serta kantor yang masih menumpang.	
																3. Kesesuaian Pelayanan	terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan terendah	
6	Badan Perencanaan Pembangunan Bengkayang	Semester 1	78	81	79	99	81	80	83	76	93	83,25	BAIK	35	manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan renovasi ruangan dan penambahan sarana prasarana kerja	66,66%.
																2. Kesesuaian Persyaratan	Melakukan evaluasi dan pembinaan terhadap unit pelayanan publik pada	
																3. Kecepatan Pelayanan	terhadap unit pelayanan publik pada unsur pelayanan	
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bengkayang	Semester 1	84	82	79	94	80	83	84	79	92	84,03	Baik	25	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum ada
																2. Kecepatan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online "	
																3. Kesesuaian Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
8	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkayang	Semester 1	83	80	76	100	83	84	82	79	86	83,58	Baik	25	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Peningkatan kemudahan prosedur pendaftaran, optimalisasi jam	Belum ada
																2. Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan	
																3. Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	Semester 1	81	80	79	91	86	85	87	84	92	84,85	Baik	40	manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Prosedur Pelayanan		
																3. Kesesuaian Persyaratan		

10	Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	Semester 1	88	89	85	100	88	87	86	79	86	87,51	BAIK	30	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Tidak ada	Belum ada
																2. Kecepatan Pelayanan		
																3. Perilaku Petugas		
11	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkayang	Semester 1	91	82	80	77	83	80	86	83	88	83,25	BAIK	30	Manual	1. Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	100%
																2. Kecepatan Pelayanan	Menyiapkan Peralatan guna Mendukung Pelayanan	
																3. Kualitas Sarana dan Prasarana	Menyiapkan Kotak Pengaduan Survey Layanan	
12	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkayang	Semester 1	86	84	78	93	84	83	87	84	92	85,54	BAIK	23	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> "	Belum ada
																2. Kompetensi Petugas	Penyediaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan.	
																3. Kesesuaian Persyaratan	Penigkatan kesesuaian Persyaratan	
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Desa dan Daerah Tertinggal Kabupaten Bengkayang	Semester 1	79	76	72	100	83	85	83	71	94	82,48	Baik	36	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan sosialisasi administrasi pemerintahan desa	Belum ada
																2. Prosedur Pelayanan	Melakukan sistematis pelayanan agar tepat wktu dan tepat sasaran	
																3. Kesesuaian Persyaratan	Tidak ada	
14	Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	Semester 1	82	86	76	79	80	89	85	84	77	81,92	Baik	25	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Penanganan Pengaduan		
																3. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		

15	Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	73	68	85	78	93	83	80	70	78,53	Baik	10	Manual	1. Waktu Penyelesaian	Perundangan yang berlaku Membuat SOP berdasarkan Peraturan	Belum ada
																2. Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan Kualitas Sanana dan Prasarana Kantor	
																3. Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
16	Sekretaris DPRD Kabupaten Bengkayang	Semester 1	77	78	74	81	72	70	69	83	71	74,93	BAIK	32	Manual	1. Perilaku Petugas	Belum ada	Belum ada
																2. Kompetensi Petugas		
																3. Penanganan Pengaduan		
17	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	79	81	92	85	81	81	81	100	84,36	BAIK	25	Manual	1. Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	100%
																2. Kesesuaian Persyaratan	Lakukan evaluasi terhadap kesesuaian persyaratan	
																3. Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi/meja	
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	Semester 1	81	82	76	98	84	81	81	75	91	82,69	BAIK	35	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan pendingin ruangan AC, computer, mesin cetak kartu anggota	100%
																2. Kecepatan Pelayanan	Pembuatan registrasi anggota perpustakaan secara online	
																3. Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	
19	Inspektorat Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	85	82	100	82	85	87	77	95	85,66	Baik	36	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kesesuaian Persyaratan		
																3. Kecepatan Pelayanan		

20	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkayang	Semester 1	78	87	84	93	79	81	84	66	82	81,4	Baik	30	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan Anggaran Servis Kendaraan	Belum ada
																2. Produk Layanan	Memberikan pelatihan terkait pendalaman tupoksi Satpol PP	
																3. Persyaratan	Lakukan penyederhanaan persyaratan agar masyarakat dapat dengan mudah	
21	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	Semester 1	78	80	74	97	78	78	82	71	91	80,86	Baik	29	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Perundangan yang berlaku Membuat SOP berdasarkan Peraturan	66,66
																2. Kecepatan Pelayanan	Peningkatan Kualitas Sanana dan Prasarana Kantor	
																3. Kompetensi Petugas	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	
22	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang.	Semester 1	83	81	79	100	81	81	82	83	96	85,03	BAIK	25	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Peningkatan pelayanan secara Online	Belum ada
																2. Kompetensi Petugas	Memberikan Pelatihan Khusus	
																3. Kesesuaian Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi	
23	Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang	Semester 1	78	77	75	91	77	79	79	75	85	79	BAIK	105	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan sistematis pelayanan agar tepat wktu dan tepat sasaran	Belum ada
																2. Kecepatan Pelayanan	Tidak Ada	
																3. Prosedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi administrasi pemerintahan desa	
24	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	78	78	79	85	82	84	83	81	80,7	BAIK	52	Manual	1. Prosedur Pelayanan	Penambahan pendingin ruangan AC, computer, mesin cetak kartu anggota	85,71%
																2. Kecepatan Pelayanan	Pembuatan registrasi anggota perpustakaan secara online	
																3. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	

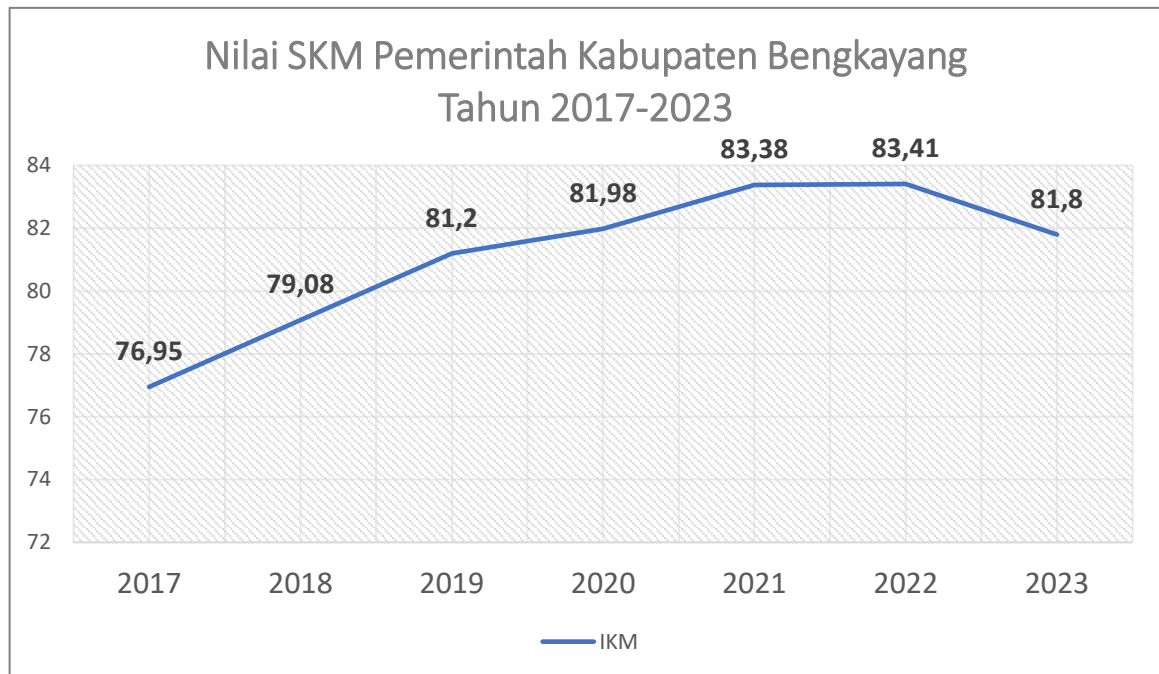
25	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang	Semester 1	84	83	83	89	81	80	86	80	94	84,22	BAIK	30	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Penambahan pendingin ruangan AC, computer, mesin cetak kartu anggota	Belum ada
																2. Kompetensi Petugas	Pembuatan registrasi anggota perpustakaan secara online	
																3. Kesesuaian Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	
26	Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang	Semester 1	84	86	83	100	87	81	83	84	75	84,64	Baik	30	Manual	1. Penanganan Pengaduan	Membuat Kotak Pengaduan	60%
																2. Kompetensi Petugas	Diberikan Bimtek atau Pelatihan kepada petugas pelayanan	
																3. Perilaku Petugas	Akan melakukan Evaluasi terhadap perilaku petugas pelayanan	
27	Kecamatan Ledo Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	79	79	100	78	80	79	78	88	82,25	Baik	25	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kesesuaian Pelayanan		
																3. Perilaku Petugas		
28	Kecamatan Lumar Kabupaten Bengkayang	Semester 1	78	80	78	98	82	77	79	68	87	80,57	Baik	30	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana Komputer, Printer dan Internet yang memadai.	80%
																2. Perilaku Petugas	Pegawai harus lebih giat dan tingkatkan pelayanan lagi.	
																3. Kompetensi Petugas	Perlu ketekunan dan Fokus Kerja	
29	Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang	Semester 1	82	82	78	88	78	75	79	80	76	79,62	BAIK	26	Manual	1. Kompetensi Petugas	Belum ada	Belum ada
																2. Penanganan Pengaduan		
																3. Kesesuaian Pelayanan		

30	Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang	Semester 1	75	75	75	100	77	75	75	75	98	80,48	BAIK	11	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Perilaku Petugas		
																3. Kompetensi Petugas		
31	Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang	Semester 1	75	77	74	76	78	82	79	90	89	78,67	BAIK	39	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Kesesuaian Persyaratan		
																3. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		
32	Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang	Semester 1	76	78	77	76	79	85	82	76	81	78,81	BAIK	25	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		
																3. Kesesuaian Persyaratan		
33	Kecamatan Teriak Kabupaten Bengkayang	Semester 1	70	70	73	73	72	70	71	68	72	70,86	BAIK	30	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kompetensi Petugas		
																3. Prosedur Pelayanan		
34	Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang	Semester 1	77	77	74	81	75	80	79	70	77	76,49	Baik	32	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kecepatan Pelayanan		
																3. Kesesuaian Pelayanan		

35	Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang	Semester 1	91	78	97	98	97	78	79	85	100	89,19	Baik	29	Manual	1. Kompetensi Petugas	Belum ada	Belum ada
																2. Prosedur Pelayanan		
																3. Perilaku Petugas		
36	Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	82	75	92	86	87	85	96	98	86,69	Baik	25	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Kesesuaian Persyaratan		
																3. Prosedur Pelayanan		
37	Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang	Semester 1	75	75	75	75	75	75	75	74	87	76,15	Baik	25	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Perilaku Petugas		
																3. Kompetensi Petugas		
38	Kepala UPTD RSUD Drs.Jacobus Luna, M.Si Kabupaten Bengkayang	Semester 1	80	78	75	83	78	84	83	69	90	79,88	Baik	70	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	100%
																2. Perilaku Petugas		
																3. Kompetensi Petugas		
39	Kecamatan Sungai Betung Kabupaten Bengkayang	Semester 1	79	75	72	86	79	85	81	77	69	77,91	Baik	30	Manual	1. Kecepatan Pelayanan	Belum ada	Belum ada
																2. Prosedur Pelayanan		
																3. Penanganan Pengaduan		

40	Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang	Semester 1	85	86	78	100	84	80	86	76	81	84,49	Baik	92	Manual	1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ada	Belum ada
																2. Kecepatan Pelayanan		
																3. Penanganan Pengaduan		

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2022 di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang, namun di tahun 2023 terjadi sedikit penurunan karena semakin banyaknya unit pelayanan yang melakukan SKM.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 81,80. Nilai IKM di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2022, namun di tahun 2023 terjadi sedikit penurunan karena semakin banyaknya unit pelayanan yang melakukan SKM.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 40 (empat puluh) Perangkat Daerah telah menyampaikan laporannya. Terdapat 5 (lima) Perangkat Daerah yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh Perangkat Daerah yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DPRD
JENIS LAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	1
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	2	3	4	2
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	4	4	3	3	3	3	2	3	4
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	2	2	3	4
12	4	4	3	4	3	2	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	2	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	2	1	3	3	3	4	3
17	4	4	3	4	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	2	2	3	2	2	2	2	2	2
23	2	3	3	3	2	3	3	4	2
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	3	2	3	3	3	2	3	3
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	2	2	3	3	2
30	3	3	3	4	3	3	2	4	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2
ΣNilai /Unsur	98	100	95	104	92	90	88	106	91
NRR / Unsur	3,063	3,125	2,969	3,250	2,875	2,813	2,750	3,313	2,844
NRR tertbg/ unsur	0,340	0,347	0,330	0,361	0,319	0,312	0,305	0,368	0,316
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							2,997	74,925	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,06	77	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,13	78	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97	74	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,25	81	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	2,88	72	Kurang Baik
U6	Kompetensi Petugas	2,81	70	Kurang Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,75	69	Kurang Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,31	83	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	2,84	71	Kurang Baik
Rata-Rata		3,00	75	Kurang Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 74,93

Mutu Pelayanan : Kurang Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	3,13	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25
Kurang Baik	9,38	3,13	6,25	6,25	12,50	18,75	25,00	6,25	28,13
Baik	75,00	81,25	90,63	53,13	87,50	81,25	75,00	56,25	40,63
Sangat Baik	15,63	15,63	3,13	37,50	0,00	0,00	0,00	37,50	25,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Kurang Baik	3	1	2	2	4	6	8	2	9
Baik	24	26	29	17	28	26	24	18	13
Sangat Baik	5	5	1	12	0	0	0	12	8
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,31
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,13
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,06
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97
U5	Kesesuaian Pelayanan	2,88
U9	Penanganan Pengaduan	2,84
U6	Kompetensi Petugas	2,81
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,75

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

INSPEKTORAT

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	2	3	2	3
9	3	4	3	4	3	3	4	2	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	48	51	49	60	49	51	52	46	57
NRR / Unsur	3,200	3,400	3,267	4,000	3,267	3,400	3,467	3,067	3,800
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,377	0,363	0,444	0,363	0,377	0,385	0,340	0,422

IKM Unit pelayanan	*)	**)
	3,426	85,655

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu Pelayana
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,40	85	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,27	82	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,27	82	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,40	85	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,47	87	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07	77	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,80	95	Sangat Baik
Rata-Rata		3,43	86	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :	85,66
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,67	0,00	20,00	0,00
Baik	80,00	60,00	73,33	0,00	73,33	46,67	53,33	53,33	20,00
Sangat Baik	20,00	40,00	26,67	100,00	26,67	46,67	46,67	26,67	80,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	1	0	3	0
Baik	12	9	11	0	11	7	8	8	3
Sangat Baik	3	6	4	15	4	7	7	4	12
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,80
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,47
U2	Prosedur Pelayanan	3,40
U6	Kompetensi Petugas	3,40
U3	Kecepatan Pelayanan	3,27
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,27
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

	*)	**)
IKM Unit pelayanan	3,201	80,031

- U1 s.d. U14	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- (*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
- (**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111

Rata-Rata	3,20	80	B	BAIK
-----------	------	----	---	------

IKM UNIT PELAYANAN :	80,03
-----------------------------	--------------

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00
0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	20,00
4,00	96,00	100,00	92,00	88,00	4,00
96,00	4,00	0,00	8,00	8,00	72,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
100	100	100	100	100	100

[illegible]

U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	5
1	24	25	23	22	1
24	1	0	2	2	18
0	0	0	0	0	0
25	25	25	25	25	25

Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	1	5
Baik	23	22	23	1	24	25	23	22
Sangat Baik	2	3	2	24	1	0	2	2
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,96
U9	Penanganan Pengaduan	3,44
U2	Prosedur Pelayanan	3,12
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,08
U3	Kecepatan Pelayanan	3,08
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,08
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,04
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04
U6	Kompetensi Petugas	3,00

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	3	2	4	3	3	3	2	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	2	3	2	3
12	3	3	3	4	3	2	3	2	3
13	3	3	3	4	3	3	3	2	3
14	3	3	3	4	3	3	4	2	3
15	3	3	3	4	3	2	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	3	4
20	3	4	3	4	4	4	4	3	4
21	3	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	4	3	3	4
28	3	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	4	4	4	4
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	4	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Nilai / Unsur	109	113	111	139	113	112	116	107	130
NRR / Unsur	3,114	3,229	3,171	3,971	3,229	3,200	3,314	3,057	3,714
NRR Tertbg / Unsur	0,346	0,358	0,352	0,441	0,358	0,355	0,368	0,339	0,412
IKM Unit pelayanan								3,330	83,250

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,11	78	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,23	81	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,17	79	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,97	99	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,23	81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,20	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31	83	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,06	76	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,71	93	Sangat Baik
JUMLAH RATA-RATA		3,33	83	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :	83,25
----------------------	-------

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	2,86	0,00	0,00	8,57	0,00	20,00	0,00
Baik	88,57	77,14	77,14	2,86	77,14	62,86	68,57	54,29	28,57
Sangat Baik	11,43	22,86	20,00	97,14	22,86	28,57	31,43	25,71	71,43
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

JUMLAH JAWABAN									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	3	0	7	0
Baik	31	27	27	1	27	22	24	19	10
Sangat Baik	4	8	7	34	8	10	11	9	25
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

URUTAN PERINGKAT		
No.	Unsur Pelayanan	rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,97
U9	Penanganan Pengaduan	3,71
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31
U2	Prosedur Pelayanan	3,23
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,23
U6	Kompetensi Petugas	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,17
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,11
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,06

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG
: SURVEIY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	64	62	60	76	63	62	64	63	63
NRR / Unsur	3,200	3,100	3,000	3,800	3,150	3,100	3,200	3,150	3,150
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,344	0,333	0,422	0,350	0,344	0,355	0,350	0,350

IKM Unit pelayanan	*) **)								
	3,202 80,059								

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,10	78	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,80	95	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,15	79	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,10	78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,20	80	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,15	79	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,15	79	Baik
Rata-Rata		3,21	80	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :

80,06

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00
Baik	80,00	90,00	100,00	20,00	85,00	90,00	80,00	85,00	50,00
Sangat Baik	20,00	10,00	0,00	80,00	15,00	10,00	20,00	15,00	35,00
kosong	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Baik	16	18	20	4	17	18	16	17	10
Sangat Baik	4	2	0	16	3	2	4	3	7
kosong	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total Responden	22	22	22	22	22	22	22	22	22

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,80
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,20
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,15
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,15
U9	Penanganan Pengaduan	3,15
U2	Prosedur Pelayanan	3,10
U6	Kompetensi Petugas	3,10
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
JENIS LAYANAN : INFORMASI KEBENCANAAN

Data Responden Semester 1

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	4	3	3	3	2	4
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
5	3	3	2	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	2
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	1
24	4	4	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	4	2	4
ΣNilai /Unsur	90	93	86	113	91	90	95	82	105
NRR / Unsur	3,103	3,207	2,966	3,897	3,138	3,103	3,276	2,828	3,621
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,356	0,329	0,433	0,348	0,344	0,364	0,314	0,402
IKM Unit pelayanan									*) 3,234
									**) 80,858

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,10	78	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,21	80	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97	74	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,90	97	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,14	78	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,10	78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28	82	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,83	71	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,62	91	Sangat Baik
Rata-Rata		3,24	81	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 80,86

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,45
Kurang Baik	0,00	0,00	10,34	0,00	0,00	0,00	0,00	27,59	3,45
Baik	89,66	79,31	82,76	10,34	86,21	89,66	72,41	62,07	20,69
Sangat Baik	10,34	20,69	6,90	89,66	13,79	10,34	27,59	10,34	72,41
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	29	29	29	29	29	29	29	29	29
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	3	0	0	0	0	8	1
Baik	26	23	24	3	25	26	21	18	6
Sangat Baik	3	6	2	26	4	3	8	3	21
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	29	29	29	29	29	29	29	29	29

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,90
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28
U9	Penanganan Pengaduan	3,26
U2	Prosedur Pelayanan	3,21
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,14
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,10
U6	Kompetensi Petugas	3,10
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,83

LAMPIRAN VII

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

 UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

 : BKPSDM KABUPATEN BENGKAYANG
: PELAYANAN KEPEGAWAIAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	2	3	3	3	4
17	3	3	3	4	2	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	3	3	3	4	2
22	4	3	2	4	4	4	3	2	3
23	4	3	3	4	3	4	4	3	2
24	3	3	3	4	3	3	3	2	2
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	84	82	79	94	80	83	84	79	92
NRR / Unsur	3,360	3,280	3,160	3,760	3,200	3,320	3,360	3,160	3,680
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,364	0,351	0,417	0,355	0,369	0,373	0,351	0,408
*) **)									
IKM Unit pelayanan									
3,361 84,027									

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,36	84	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	82	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16	79	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,76	94	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,20	80	Kurang Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,32	83	Kurang Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,36	84	Kurang Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16	79	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,68	92	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,36	84	Kurang Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 84,03
Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Kurang Baik	0,00	0,00	4,00	0,00	8,00	0,00	0,00	12,00	
Baik	64,00	72,00	76,00	24,00	64,00	68,00	64,00	60,00	
Sangat Baik	36,00	28,00	20,00	76,00	28,00	32,00	36,00	28,00	
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kurang Baik	0	0	1	0	2	0	0	3	
Baik	16	18	19	6	16	17	16	15	
Sangat Baik	9	7	5	19	7	8	9	7	
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,76
U9	Penanganan Pengaduan	3,68
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,36
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,36
U6	Kompetensi Petugas	3,32
U2	Prosedur Pelayanan	3,28
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	4	4	4	4
3	3	3	2	4	2	3	2	2	2
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4
13	3	3	2	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	4	4	3	4	3	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	1
25	3	3	3	4	3	3	3	3	1
ΣNilai /Unsur	83	80	76	100	83	84	82	79	86
NRR / Unsur	3,320	3,200	3,040	4,000	3,320	3,360	3,280	3,160	3,440
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,355	0,337	0,444	0,369	0,373	0,364	0,351	0,382
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							3,343	83,583	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,32	83	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,20	80	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,04	76	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,32	83	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,36	84	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28	82	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16	79	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,44	86	Baik
Rata-Rata		3,35	84	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 83,58

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00
Kurang Baik	0,00	0,00	12,00	0,00	4,00	0,00	4,00	8,00	8,00
Baik	68,00	80,00	72,00	0,00	60,00	64,00	64,00	68,00	####
Sangat Baik	32,00	20,00	16,00	100,00	36,00	36,00	32,00	24,00	####
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kurang Baik	0	0	3	0	1	0	1	2	2
Baik	17	20	18	0	15	16	16	17	4
Sangat Baik	8	5	4	25	9	9	8	6	17
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,44
U6	Kompetensi Petugas	3,36
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,32
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,32
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28
U2	Prosedur Pelayanan	3,20
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16
U3	Kecepatan Pelayanan	3,04

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3
9	4	4	3	4	3	3	4	3	3
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	106	107	102	120	106	104	103	95	103
NRR / Unsur	3,533	3,567	3,400	4,000	3,533	3,467	3,433	3,167	3,433
NRR tertbg/ unsur	0,392	0,396	0,377	0,444	0,392	0,385	0,381	0,352	0,381
*) **)									
IKM Unit pelayanan									
3,500 87,505									

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,53	88	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,57	89	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,40	85	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,53	88	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,47	87	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,43	86	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,17	79	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,43	86	Baik
Rata-Rata		3,50	88	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**87,51****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	46,67	43,33	60,00	0,00	46,67	53,33	56,67	83,33	56,67
Sangat Baik	53,33	56,67	40,00	100,00	53,33	46,67	43,33	16,67	43,33
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	14	13	18	0	14	16	17	25	17
Sangat Baik	16	17	12	30	16	14	13	5	13
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,57
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,53
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,53
U6	Kompetensi Petugas	3,47
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,43
U3	Kecepatan Pelayanan	3,40
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,17

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN BENGKAYANG

JENIS LAYANAN

: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	3	1
3	4	3	3	4	3	3	4	3	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	4	3	4
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	3	2	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	2	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	79	77	72	86	77	76	80	77	85
NRR / Unsur	3,435	3,348	3,130	3,739	3,348	3,304	3,478	3,348	3,696
NRR tertbg/ unsur	0,381	0,372	0,347	0,415	0,372	0,367	0,386	0,372	0,410
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,422 85,542

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,43	86	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,35	84	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,13	78	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,74	93	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,35	84	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,30	83	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48	87	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,35	84	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,70	92	Sangat Baik
Rata-Rata		3,43	86	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**85,54****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,70
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	8,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	56,52	65,22	86,96	8,70	65,22	69,57	52,17	65,22	4,35
Sangat Baik	43,48	34,78	13,04	82,61	34,78	30,43	47,83	34,78	86,96
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	23	23	23	23	23	23	23	23	23

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kurang Baik	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Baik	13	15	20	2	15	16	12	15	1
Sangat Baik	10	8	3	19	8	7	11	8	20
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	23	23	23	23	23	23	23	23	23

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,43
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,74
U9	Penanganan Pengaduan	3,70
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48
U2	Prosedur Pelayanan	3,35
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,35
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,35
U6	Kompetensi Petugas	3,30
U3	Kecepatan Pelayanan	3,13

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	d	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	2	1	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	2	4	4	2	3	3	4
9	3	4	2	3	3	2	3	2	2
10	3	4	3	4	3	4	4	2	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	2	1	4	3	2	3	2	2
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	1
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	4	2	2
24	4	4	3	4	3	4	3	3	4
25	2	2	2	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4
28	4	3	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4
31	4	4	3	4	4	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	114	115	107	133	114	109	114	105	128
NRR / Unsur	3,257	3,286	3,057	3,912	3,257	3,114	3,257	3,000	3,657
NRR tertbg/ unsur	0,362	0,365	0,339	0,434	0,362	0,346	0,362	0,333	0,406
*)							**)		
IKM Unit pelayanan							3,308	82,688	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,26	81	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,29	82	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,06	76	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91	98	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,26	81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,11	78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,26	81	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,66	91	Sangat Baik
Rata-Rata		3,31	83	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 82,69

Mutu Pelayanan : Baik

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91
U9	Penanganan Pengaduan	3,66
U2	Prosedur Pelayanan	3,29
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,26
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,26
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,26
U6	Kompetensi Petugas	3,11
U3	Kecepatan Pelayanan	3,06
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	5,71	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,86
Kurang Baik	2,86	8,57	8,57	0,00	0,00	8,57	0,00	22,86	8,57
Baik	68,57	54,29	60,00	8,57	74,29	71,43	74,29	54,29	8,57
Sangat Baik	28,57	37,14	25,71	88,57	25,71	20,00	25,71	22,86	80,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	97	100	100	100	100	100
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	2	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	1	3	3	0	0	3	0	8	3
Baik	24	19	21	3	26	25	26	19	3
Sangat Baik	10	13	9	31	9	7	9	8	28
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	35	35	35	34	35	35	35	35	35

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Koperasi, UKM, Transmigrasi dan Tenaga Kerja
JENIS LAYANAN : Pembuatan Kartu Pencari Kerja, Menverifikasi Pendaftaran CPMI,
Menverifikasi Perjanjian Kerja CPMI, Rekomendasi Paspr, dan pendiri
dan Pembentukan Koperasi

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	4	3	3	4	4
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	4	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	83	81	79	100	81	81	82	83	96
NRR / Unsur	3,320	3,240	3,160	4,000	3,240	3,240	3,280	3,320	3,840
NRR tertbg/ unsur	0,369	0,360	0,351	0,444	0,360	0,360	0,364	0,369	0,426
IKM Unit pelayanan							*)	**) 3,401	85,026

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,32	83	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,24	81	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16	79	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,24	81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,24	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28	82	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,32	83	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,84	96	Sangat Baik
Rata-Rata		3,40	85	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 85,03

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	68,00	76,00	84,00	0,00	76,00	76,00	72,00	68,00	16,00
Sangat Baik	32,00	24,00	16,00	100,00	24,00	24,00	28,00	32,00	84,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	17	19	21	0	19	19	18	17	4
Sangat Baik	8	6	4	25	6	6	7	8	21
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,84
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,32
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,32
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28
U2	Prosedur Pelayanan	3,24
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,24
U6	Kompetensi Petugas	3,24
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	1	2	4	3	2	1	3	4
13	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	1	1	1	2	3	2	4	2	4
18	2	3	2	4	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	3	4	3	4	3	1
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	3	3	2	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	4	2	3	1	4	2
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	1	2	4	3	3	3	2	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	2	2	4	3	2	2	2	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	2	4	3	3	3	2	4
39	1	2	2	1	1	1	2	1	1
40	4	3	4	1	2	2	4	4	2
SNilai /Unsur	130	128	127	145	137	136	139	134	147
NRR / Unsur	3,250	3,200	3,175	3,625	3,425	3,400	3,475	3,350	3,675
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,355	0,352	0,402	0,380	0,377	0,386	0,372	0,408
IKM Unit pelayanan	<div> <div>*)</div> <div>**) </div> </div>								
	3,394 84,846								

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,25	81	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,20	80	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,18	79	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,63	91	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,43	86	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,40	85	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48	87	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,35	84	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,68	92	Sangat Baik
Rata-Rata		3,40	85	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 84,85

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	5,00	7,50	2,50	5,00	2,50	2,50	5,00	2,50	5,00
Kurang Baik	10,00	7,50	20,00	2,50	5,00	10,00	5,00	20,00	5,00
Baik	40,00	42,50	35,00	17,50	40,00	32,50	27,50	17,50	7,50
Sangat Baik	45,00	42,50	42,50	75,00	52,50	55,00	62,50	60,00	82,50
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	3	1	2	1	1	2	1	2
Kurang Baik	4	3	8	1	2	4	2	8	2
Baik	16	17	14	7	16	13	11	7	3
Sangat Baik	18	17	17	30	21	22	25	24	33
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,68
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,63
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,48
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,43
U6	Kompetensi Petugas	3,40
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,35
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,18

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
: LANGSUNG

NO. RES	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	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	80	79	81	92	85	81	81	81	100
NRR / Unsur	3,200	3,160	3,240	3,680	3,400	3,240	3,240	3,240	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,351	0,360	0,408	0,377	0,360	0,360	0,360	0,444
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,374 84,360

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,16	79	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,24	81	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68	92	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40	85	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,24	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,24	81	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	81	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4,00	100	Sangat Baik
Rata-Rata		3,38	84	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**84,36****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	80,00	84,00	76,00	32,00	60,00	76,00	76,00	76,00	0,00
Sangat Baik	20,00	16,00	24,00	68,00	40,00	24,00	24,00	24,00	100,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	20	21	19	8	15	19	19	19	0
Sangat Baik	5	4	6	17	10	6	6	6	25
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	4,00
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40
U3	Kecepatan Pelayanan	3,24
U6	Kompetensi Petugas	3,24
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,24
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U2	Prosedur Pelayanan	3,16

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bengkayang
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2	4	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	3	3	3	4
8	4	3	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	4	3	4	3	3	4	3
10	3	4	4	4	4	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	4	3	3
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	3	4	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	3	3	2	3	2	3
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	3	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	4	3	3	4
21	4	3	3	3	4	3	4	3	4
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	86	82	87	92	85	81	86	81	90
NRR / Unsur	3,440	3,280	3,480	3,680	3,400	3,240	3,440	3,240	3,600
NRR tertbg/ unsur	0,382	0,364	0,386	0,408	0,377	0,360	0,382	0,360	0,400
*)							**)		
IKM Unit pelayanan							3,419	85,470	

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,44	86	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	82	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,48	87	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68	92	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40	85	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,24	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,44	86	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24	81	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,60	90	Sangat Baik
Rata-Rata		3,42	86	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 85,47

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00
Baik	56,00	72,00	52,00	32,00	60,00	68,00	56,00	68,00	40,00
Sangat Baik	44,00	28,00	48,00	68,00	40,00	28,00	44,00	28,00	60,00
kosong	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Baik	14	18	13	8	15	17	14	17	10
Sangat Baik	11	7	12	17	10	7	11	7	15
kosong	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68
U9	Penanganan Pengaduan	3,60
U3	Kecepatan Pelayanan	3,48
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,44
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,44
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40
U2	Prosedur Pelayanan	3,28
U6	Kompetensi Petugas	3,24
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,24

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	1	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	2	1	3	2	3
3	4	3	3	2	1	3	2	3	2
4	4	2	4	3	2	1	3	2	4
5	3	3	2	1	3	2	3	2	3
6	3	3	2	2	4	2	3	2	3
7	4	3	3	1	3	1	1	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	4	2	1	1	2	3	3	4
12	3	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	4	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	3	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	1	1	3	4	1	2	2	3
26	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27	4	3	4	3	3	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	109	98	96	92	100	96	103	100	106
NRR / Unsur	3,633	3,267	3,200	3,067	3,333	3,200	3,433	3,333	3,533
NRR tertbg/ unsur	0,403	0,363	0,355	0,340	0,370	0,355	0,381	0,370	0,392
*)									
**)									
IKM Unit pelayanan							3,330	83,250	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,63	91	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,27	82	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,20	80	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,07	77	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,33	83	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,20	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,43	86	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,33	83	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,53	88	Sangat Baik
Rata-Rata		3,33	83	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 83,25

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	3,33	3,33	13,33	6,67	13,33	3,33	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	3,33	16,67	6,67	6,67	10,00	6,67	20,00	3,33
Baik	36,67	56,67	36,67	40,00	33,33	20,00	33,33	26,67	40,00
Sangat Baik	63,33	36,67	43,33	40,00	53,33	56,67	56,67	53,33	56,67
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	1	4	2	4	1	0	0
Kurang Baik	0	1	5	2	2	3	2	6	1
Baik	11	17	11	12	10	6	10	8	12
Sangat Baik	19	11	13	12	16	17	17	16	17
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,63
U9	Penanganan Pengaduan	3,53
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,43
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,33
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,33
U2	Prosedur Pelayanan	3,27
U3	Kecepatan Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Petugas	3,20
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,07

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENGKAYANG
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	4	3	3	4	3	4	4	4	2
6	3	4	3	2	3	4	4	4	1
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	4	2	4	4	4	3	3	3
9	4	3	3	3	4	4	3	3	4
10	4	3	3	3	4	3	3	4	4
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	3	3	3	3	2
13	3	3	3	3	4	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	4	3	3	3	2	4	3	3	3
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3
18	3	4	2	3	4	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3
21	3	3	4	3	3	3	4	3	3
22	3	4	3	3	4	4	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3
24	3	3	3	2	2	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	82	86	76	79	80	89	85	84	77
NRR / Unsur	3,280	3,440	3,040	3,160	3,200	3,560	3,400	3,360	3,080
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,382	0,337	0,351	0,355	0,395	0,377	0,373	0,342
							*)	**))	
IKM Unit pelayanan							3,277	81,918	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,28	82	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,44	86	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,04	76	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,16	79	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,20	80	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,56	89	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40	85	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,36	84	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,08	77	Baik
Rata-Rata		3,28	82	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 81,92

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00
Kurang Baik	0,00	0,00	8,00	8,00	8,00	0,00	0,00	0,00	12,00
Baik	72,00	56,00	80,00	68,00	64,00	44,00	60,00	64,00	56,00
Sangat Baik	28,00	44,00	12,00	24,00	28,00	56,00	40,00	36,00	28,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	2	2	2	0	0	0	3
Baik	18	14	20	17	16	11	15	16	14
Sangat Baik	7	11	3	6	7	14	10	9	7
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Petugas	3,56
U2	Prosedur Pelayanan	3,44
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,36
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,28
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,20
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,16
U9	Penanganan Pengaduan	3,08
U3	Kecepatan Pelayanan	3,04

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bengkayang
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	2	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	2	4	3	3	3	3	4
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	4	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	2	4	4	4	4	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	3	2	4	3	3	3	2	3
21	3	3	2	4	3	3	3	2	4
22	3	3	3	4	3	4	4	2	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	2	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	2	4	3	3	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4
32	3	3	2	4	4	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4
34	3	3	2	4	3	3	3	1	4
35	3	3	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	114	110	103	144	120	122	119	102	136
NRR / Unsur	3,167	3,056	2,861	4,000	3,333	3,389	3,306	2,833	3,778
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,339	0,318	0,444	0,370	0,376	0,367	0,315	0,419
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,299 82,479

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17	79	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,06	76	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,86	72	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,33	83	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,39	85	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31	83	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,83	71	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,78	94	Sangat Baik
Rata-Rata		3,30	83	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 82,48

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,78	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00	2,78
Baik	83,33	94,44	63,89	0,00	66,67	61,11	69,44	58,33	16,67
Sangat Baik	16,67	5,56	11,11	100,00	33,33	38,89	30,56	13,89	80,56
kosong	177,78	177,78	177,78	177,78	177,78	177,78	177,78	177,78	177,78
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	36	36	36	36	36	36	36	36	36
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Kurang Baik	0	0	9	0	0	0	0	9	1
Baik	30	34	23	0	24	22	25	21	6
Sangat Baik	6	2	4	36	12	14	11	5	29
kosong	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,78
U6	Kompetensi Petugas	3,39
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,33
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17
U2	Prosedur Pelayanan	3,06
U3	Kecepatan Pelayanan	2,86
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,83

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BENGKAYANG

IKM Unit pelayanan	3,334	83,34
--------------------	-------	-------

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,33	83	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,47	87	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,03	76	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,17	79	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,10	78	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,20	80	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20	80	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,53	88	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,34	83	Baik

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,53
U2	Prosedur Pelayanan	3,47
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,33
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,20
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,17
U6	Kompetensi Petugas	3,10
U3	Kecepatan Pelayanan	3,03

[illegible]

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA KAB. BENGKAYANG
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
4	3	3	2	4	2	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	4	4	3	3	3	4	3
7	3	3	2	4	4	3	3	2	2
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	4	3	3	4	4	3	4	2	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	3	2	4
12	4	3	3	4	3	3	3	2	2
13	2	3	4	4	4	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	4	2	4
17	3	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	66	64	63	80	65	64	67	61	70
NRR / Unsur	3,300	3,200	3,150	4,000	3,250	3,200	3,350	3,050	3,500
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,355	0,350	0,444	0,361	0,355	0,372	0,339	0,389
*) **)									
IKM Unit pelayanan									3,330 83,250

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,30	83	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,20	80	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,15	79	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,25	81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,20	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,35	84	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,05	76	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,50	88	Baik
Rata-Rata		3,33	83	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**83,25****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	5,00	0,00	10,00	0,00	5,00	0,00	0,00	30,00	15,00
Baik	60,00	80,00	65,00	0,00	65,00	80,00	65,00	35,00	20,00
Sangat Baik	35,00	20,00	25,00	100,00	30,00	20,00	35,00	35,00	65,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	0	2	0	1	0	0	6	3
Baik	12	16	13	0	13	16	13	7	4
Sangat Baik	7	4	5	20	6	4	7	7	13
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,50
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,35
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,30
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Petugas	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,15
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,05

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN: Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang
: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	2	4	3	4	2	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	2	2	3	4	3	3	3
5	4	3	2	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	2	3
9	3	3	3	2	4	3	3	2	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	3	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3
26	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	4	4	3	3	4	4
28	2	2	2	2	3	2	3	2	2
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3
30	3	3	3	4	4	3	3	4	3
31	3	3	3	4	4	3	3	4	3
32	3	4	3	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3
35	2	2	3	2	3	3	3	2	2
36	2	2	2	2	2	3	3	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	3	2	2	3	3	2	2
39	2	2	3	2	2	3	3	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	3	2	2	3	3	2	2
42	2	2	3	2	2	3	3	2	2
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	2	2	3	3	4	4	3
46	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47	3	3	2	2	2	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	3	3	2	2	3	3	4	3	3
50	3	2	3	2	3	3	3	3	3
51	2	2	3	3	2	2	3	3	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	165	160	162	163	174	168	173	171	167
NRR / Unsur	3,173	3,077	3,115	3,135	3,346	3,231	3,327	3,288	3,212
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,342	0,346	0,348	0,371	0,359	0,369	0,365	0,356

IKM Unit pelayanan	*)	**) 80,208
--------------------	----	------------

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17	79	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,08	77	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12	78	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,13	78	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,35	84	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,23	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,33	83	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,29	82	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,21	80	Baik
Rata-Rata		3,21	80	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 80,21

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	15,38	17,31	13,46	30,77	13,46	3,85	0,00	19,23	15,38
Baik	51,92	57,69	61,54	25,00	38,46	69,23	67,31	32,69	48,08
Sangat Baik	32,69	25,00	25,00	44,23	48,08	26,92	32,69	48,08	36,54
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	52	52	52	52	52	52	52	52	52
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	8	9	7	16	7	2	0	10	8
Baik	27	30	32	13	20	36	35	17	25
Sangat Baik	17	13	13	23	25	14	17	25	19
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	52	52	52	52	52	52	52	52	52

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,38
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,34
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,30
U6	Kompetensi Petugas	3,26
U9	Penanganan Pengaduan	3,24
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,14
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12
U2	Prosedur Pelayanan	3,10

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup
: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	2	3	2	2	1	3	2	3
7	4	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	4	3	4	4	4
9	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	67	66	66	71	65	64	69	64	75
NRR / Unsur	3,350	3,300	3,300	3,550	3,250	3,200	3,450	3,200	3,750
NRR tertbg/ unsur	0,372	0,366	0,366	0,394	0,361	0,355	0,383	0,355	0,416
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,369	84,22	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25
 - **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Per Unsur = NRR per unsur dibagi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,35	84	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,30	83	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,30	83	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,55	89	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,25	81	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,20	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,45	86	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20	80	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,75	94	Sangat Baik
Rata-Rata		3,37	84	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 84,22

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,00	5,00	15,00	0,00
Baik	65,00	60,00	60,00	35,00	65,00	65,00	45,00	50,00	25,00
Sangat Baik	35,00	35,00	35,00	60,00	30,00	30,00	50,00	35,00	75,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Kurang Baik	0	1	1	1	1	0	1	3	0
Baik	13	12	12	7	13	13	9	10	5
Sangat Baik	7	7	7	12	6	6	10	7	15
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	20	20	20	20	20	20	20	20	20

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,75
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,55
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,45
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,35
U2	Prosedur Pelayanan	3,30
U3	Kecepatan Pelayanan	3,30
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,25
U6	Kompetensi Petugas	3,20
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20

82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	2	4
85	3	3	3	3	4	3	4	2	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	2	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	2	2	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	3	2	3	3	3	3	3	3	4
93	4	3	4	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	2	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	2	3	4	3	3	3	3	3
98	2	2	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	2	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	2
103	3	3	3	4	3	3	3	2	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	326	322	313	384	325	330	332	299	358
NRR / Unsur	3,105	3,067	2,981	3,657	3,095	3,143	3,162	2,848	3,410
NRR tertbg/ unsur	0,345	0,340	0,331	0,406	0,344	0,349	0,351	0,316	0,378

	*)				**)				
IKM Unit pelayanan	3,160				78,995				

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,10	78	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,07	77	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,98	75	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,66	91	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10	77	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,14	79	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,85	71	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,41	85	Baik
Rata-Rata		3,16	79	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 79,00

Mutu Pelayanan :	Baik	
-------------------------	-------------	--

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,95	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,95	6,67	8,57	0,95	4,76	0,00	1,90	25,71	10,48
Baik	87,62	80,00	84,76	32,38	80,95	82,86	80,00	63,81	38,10
Sangat Baik	11,43	13,33	6,67	66,67	14,29	16,19	18,10	10,48	51,43
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	105	105	105	105	105	105	105	105	105
------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Kurang Baik	1	7	9	1	5	0	2	27	11
Baik	92	84	89	34	85	87	84	67	40
Sangat Baik	12	14	7	70	15	17	19	11	54
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	105	105	105	105	105	105	105	105	105

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,66
U9	Penanganan Pengaduan	3,41
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16
U6	Kompetensi Petugas	3,14
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,10
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10
U2	Prosedur Pelayanan	3,07
U3	Kecepatan Pelayanan	2,98
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,85

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Perikanan Kabupaten Bengkayang
JENIS LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	3	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	3	2	1	2	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	2	4	3	4	4	3	3
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	2	2	3	4	4	4	2
ΣNilai /Unsur	32	29	27	34	31	37	33	32	28
NRR / Unsur	3,200	2,900	2,700	3,400	3,100	3,700	3,300	3,200	2,800
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,322	0,300	0,377	0,344	0,411	0,366	0,355	0,311
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,141 78,533

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	2,90	73	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,70	68	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,40	85	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10	78	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,70	93	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,30	83	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20	80	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	2,80	70	Kurang Baik
Rata-Rata		3,14	79	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 78,53

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00
Kurang Baik	0,00	20,00	20,00	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00
Baik	80,00	70,00	60,00	20,00	90,00	30,00	70,00	80,00	70,00
Sangat Baik	20,00	10,00	10,00	60,00	10,00	70,00	30,00	20,00	10,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	10	10	10	10	10	10	10	10	10

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	2	2	2	0	0	0	0	1
Baik	8	7	6	2	9	3	7	8	7
Sangat Baik	2	1	1	6	1	7	3	2	1
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	10	10	10	10	10	10	10	10	10

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Petugas	3,70
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,40
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,30
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10
U2	Prosedur Pelayanan	2,90
U9	Penanganan Pengaduan	2,80
U3	Kecepatan Pelayanan	2,70

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
JENIS LAYANAN : PENGAMANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	4	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3	4	2	3
10	3	2	3	3	4	3	3	2	4
11	2	2	2	2	2	2	3	1	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	3	3	2	2
14	3	4	3	4	4	3	4	2	3
15	4	4	3	3	3	4	3	2	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4
17	3	4	4	4	3	3	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	4	4	3	3	3	1	2
20	3	4	4	4	4	4	4	3	3
21	3	4	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	3	3	4	3
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	2	2
25	3	4	3	4	3	3	4	2	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	3
27	3	4	4	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3
29	3	4	3	4	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	94	104	101	111	95	97	101	79	98
NRR / Unsur	3,133	3,467	3,367	3,700	3,167	3,233	3,367	2,633	3,267
NRR tertbg/ unsur	0,348	0,385	0,374	0,411	0,352	0,359	0,374	0,292	0,363
IKM Unit pelayanan								*) 3,256	**) 81,400

Keterangan :

- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,13	78	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,47	87	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,37	84	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,70	93	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,17	79	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,23	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,37	84	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,63	66	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,27	82	Baik
	Rata-Rata	3.26	81	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :

81,40

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,70
U2	Prosedur Pelayanan	3,47
U3	Kecepatan Pelayanan	3,37
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,37
U9	Penanganan Pengaduan	3,27
U6	Kompetensi Petugas	3,23
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,17
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,13
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,63

% JAWABAN

[illegible]

Total Responden

30	30	30	30	30	30	30	30	30
----	----	----	----	----	----	----	----	----

Jumlah Jawaban

[illegible]

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: KECAMATAN JAGOI BABANG

JENIS LAYANAN

: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
5	3	4	3	4	3	2	3	4	3
6	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	3	3	4	4	3	3	4	3	3
8	3	4	3	4	4	4	3	3	2
9	4	3	3	4	3	3	3	4	2
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	4	4	3	4	4	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	2
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	2
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	4	3	4	4	2
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	3	4	3	4	3	4	4	4	2
26	4	3	3	4	4	3	3	4	3
27	3	4	4	4	4	4	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	4	4	3
29	3	4	4	4	4	3	3	3	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	101	103	100	120	104	97	99	101	90
NRR / Unsur	3,367	3,433	3,333	4,000	3,467	3,233	3,300	3,367	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,381	0,370	0,444	0,385	0,359	0,366	0,374	0,333
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,386 84,638

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,37	84	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,43	86	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,33	83	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,47	87	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,23	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,30	83	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,37	84	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,00	75	Kurang Baik
Rata-Rata		3,39	85	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :

84,64

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,33	0,00	0,00	20,00
Baik	63,33	56,67	66,67	0,00	53,33	70,00	70,00	63,33	60,00
Sangat Baik	36,67	43,33	33,33	100,00	46,67	26,67	30,00	36,67	20,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Baik	19	17	20	0	16	21	21	19	18
Sangat Baik	11	13	10	30	14	8	9	11	6
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,47
U2	Prosedur Pelayanan	3,43
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,37
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,37
U3	Kecepatan Pelayanan	3,33
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,30
U6	Kompetensi Petugas	3,23
U9	Penanganan Pengaduan	3,00

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN LEDO
JENIS LAYANAN : PEMERINTAHAN UMUM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	4	3	4	3	3	3
11	3	4	4	4	4	3	3	4	4
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	80	79	79	100	78	80	79	78	88
NRR / Unsur	3,200	3,160	3,160	4,000	3,120	3,200	3,160	3,120	3,520
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,351	0,351	0,444	0,346	0,355	0,351	0,346	0,391
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							3,290	82,251	

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,16	79	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16	79	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,12	78	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,20	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,12	78	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,52	88	Baik
Rata-Rata		3,29	82	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 82,25

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	80,00	84,00	84,00	0,00	88,00	80,00	84,00	88,00	48,00
Sangat Baik	20,00	16,00	16,00	100,00	12,00	20,00	16,00	12,00	52,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	20	21	21	0	22	20	21	22	12
Sangat Baik	5	4	4	25	3	5	4	3	13
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,52
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U6	Kompetensi Petugas	3,20
U2	Prosedur Pelayanan	3,16
U3	Kecepatan Pelayanan	3,16
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,12
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,12

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: KECAMATAN LUMAR
: LAYANAN PEMERINTAHAN, KESOS, EKBANG
DAN TRANTIB

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	2	3
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	2	4
9	3	4	3	4	4	3	4	2	4
10	3	3	2	4	3	3	3	2	2
11	3	3	3	4	3	3	3	2	2
12	3	4	3	4	4	3	3	2	3
13	3	3	3	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	4	3	3	3	2	2
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	2	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4
27	3	3	3	4	3	3	3	2	4
28	3	3	3	3	3	3	3	2	4
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	94	96	93	118	98	92	95	81	104
NRR / Unsur	3,133	3,200	3,100	3,933	3,267	3,067	3,167	2,700	3,467
NRR tertbg/ unsur	0,348	0,355	0,344	0,437	0,363	0,340	0,352	0,300	0,385
IKM Unit pelayanan									*) **)
									3,223 80,568

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,13	78	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,20	80	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,10	78	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,93	98	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,27	82	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,07	77	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,17	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70	68	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,47	87	Baik
Rata-Rata		3,23	81	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**80,57****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	3,33	0,00	0,00	0,00	0,00	46,67	13,33
Baik	86,67	80,00	83,33	6,67	73,33	93,33	83,33	36,67	26,67
Sangat Baik	13,33	20,00	13,33	93,33	26,67	6,67	16,67	16,67	60,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	14	4
Baik	26	24	25	2	22	28	25	11	8
Sangat Baik	4	6	4	28	8	2	5	5	18
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,13
U2	Prosedur Pelayanan	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,10
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,93
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,27
U6	Kompetensi Petugas	3,07
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,17
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kantor Camat Sanggau Ledo
: SKM semester 1 Tahun 2023

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	3	3	2
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	3	3	2	4	3	2	3	2	3
6	3	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3
8	2	3	4	4	3	3	3	2	4
9	3	3	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	2	2	3	3	3
12	2	3	3	4	3	3	3	3	3
13	2	3	3	4	2	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	2	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	2
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	2	3	3	3	2	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	2
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2
26	4	4	3	3	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	85	85	81	92	81	78	82	83	79
NRR / Unsur	3,269	3,269	3,115	3,538	3,115	3,000	3,154	3,192	3,038
NRR tertbg/ unsur	0,363	0,363	0,346	0,393	0,346	0,333	0,350	0,354	0,337
*)									**)
IKM Unit pelayanan									3,185 79,621

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,27	82	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,27	82	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12	78	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,54	88	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,12	78	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,00	75	Kurang Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,15	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,19	80	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,04	76	Kurang Baik
Rata-Rata		3,19	80	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :

79,62

Mutu Pelayanan :

Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	11,54	0,00	3,85	3,85	7,69	15,38	0,00	15,38	23,08
Baik	50,00	73,08	80,77	38,46	73,08	69,23	84,62	50,00	50,00
Sangat Baik	38,46	26,92	15,38	57,69	19,23	15,38	15,38	34,62	26,92
kosong	284,62	284,62	284,62	284,62	284,62	284,62	284,62	284,62	###
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	26	26	26	26	26	26	26	26	26

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	3	0	1	1	2	4	0	4	6
Baik	13	19	21	10	19	18	22	13	13
Sangat Baik	10	7	4	15	5	4	4	9	7
kosong	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,54
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,27
U2	Prosedur Pelayanan	3,27
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,19
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,15
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,12
U9	Penanganan Pengaduan	3,04
U6	Kompetensi Petugas	3,00

LAMPIRAN XXX

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KANTOR CAMAT SUNGAI RAYA
JENIS LAYANAN : KASI PEMERINTAHAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	33	33	33	44	34	33	33	33	43
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,091	3,000	3,000	3,000	3,909
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,343	0,333	0,333	0,333	0,434
*)									**)
IKM Unit pelayanan							3,219	80,475	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	75	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,09	77	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,00	75	Kurang Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00	75	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,91	98	Sangat Baik
RATA-RATA		3,22	81	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 80,48

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	100,00	100,00	100,00	0,00	90,91	100,00	100,00	100,00	9,09
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	100,00	9,09	0,00	0,00	0,00	90,91
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	11	11	11	0	10	11	11	11	1
Sangat Baik	0	0	0	11	1	0	0	0	10
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,91
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,09
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,00
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Petugas	3,00
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,00
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,00

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kecamatan Suti Semarang
: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	2	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	4	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	3	4	4
34	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	117	119	115	118	121	127	124	125	138
NRR / Unsur	3,000	3,051	2,949	3,026	3,103	3,256	3,179	3,205	3,538
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,339	0,327	0,336	0,344	0,361	0,353	0,356	0,393
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							3,142	78,554	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	75	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,05	76	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,95	74	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,03	76	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10	78	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,26	81	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,21	80	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,54	88	Sangat Baik
Rata-Rata		3,15	79	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**78,55****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	7,50
Baik	100,00	92,50	90,00	97,50	90,00	72,50	82,50	75,00	30,00
Sangat Baik	0,00	7,50	2,50	2,50	10,00	27,50	17,50	22,50	62,50
kosong	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	3	0	0	0	0	1	3
Baik	40	37	36	39	36	29	33	30	12
Sangat Baik	0	3	1	1	4	11	7	9	25
kosong	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,55
U6	Kompetensi Petugas	3,28
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,20
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10
U2	Prosedur Pelayanan	3,08
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,03
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00
U3	Kecepatan Pelayanan	2,95

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN LEMBAH BAWANG
JENIS LAYANAN : REKOMENDASI PINDAH

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	2	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	2	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	3	4	3	3	4	4	4	3	4
18	2	3	3	2	2	2	2	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	3	3	4	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	4	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	76	78	77	76	79	85	82	76	81
NRR / Unsur	3,040	3,120	3,080	3,040	3,160	3,400	3,280	3,040	3,240
NRR tertbg/ unsur	0,337	0,346	0,342	0,337	0,351	0,377	0,364	0,337	0,360
							*)	**)	
IKM Unit pelayanan							3,152	78,810	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04	76	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,12	78	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,08	77	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,04	76	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,16	79	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,40	85	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28	82	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04	76	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,24	81	Baik
Rata-Rata		3,16	79	Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 78,81

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	12,00	4,00	0,00	8,00	4,00	4,00	4,00	20,00	0,00
Baik	72,00	80,00	92,00	80,00	76,00	52,00	64,00	56,00	76,00
Sangat Baik	16,00	16,00	8,00	12,00	20,00	44,00	32,00	24,00	24,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	3	1	0	2	1	1	1	5	0
Baik	18	20	23	20	19	13	16	14	19
Sangat Baik	4	4	2	3	5	11	8	6	6
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Petugas	3,40
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28
U9	Penanganan Pengaduan	3,24
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,16
U2	Prosedur Pelayanan	3,12
U3	Kecepatan Pelayanan	3,08
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,04
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: Kecamatan seluas

JENIS LAYANAN

: Pelayan Publik

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	2	4	4	3	3	3	3
8	3	3	2	3	3	3	3	4	4
9	4	4	3	4	3	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	4	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	4	3	4	4
ΣNilai/Unsur	80	82	75	92	86	87	85	96	98
NRR / Unsur	3,200	3,280	3,000	3,680	3,440	3,480	3,400	3,840	3,920
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,364	0,333	0,408	0,382	0,386	0,377	0,426	0,435
IKM Unit pelayanan							*)	**) 3,468	86,691

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20	80	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	82	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68	92	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,44	86	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,48	87	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40	85	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,84	96	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,92	98	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,47	87	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**86,69****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	80,00	72,00	84,00	32,00	56,00	52,00	60,00	16,00	8,00
Sangat Baik	20,00	28,00	8,00	68,00	44,00	48,00	40,00	84,00	92,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Baik	20	18	21	8	14	13	15	4	2
Sangat Baik	5	7	2	17	11	12	10	21	23
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,92
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,84
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,68
U6	Kompetensi Petugas	3,48
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,44
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40
U2	Prosedur Pelayanan	3,28
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,20
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: KECAMATAN MONTERADO

JENIS LAYANAN

: PELAYANAN PUBLIK

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	1
5	2	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	2	3	4	4
8	3	3	3	3	3	4	3	4	4
9	4	4	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	2	2	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	2	4	3	4	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	2	1	3	3	3	1	3
17	4	4	3	4	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	4	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	3	3	2	4	4	2	1
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4
25	4	3	4	3	4	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	2	3	3	3	1
30	3	3	3	4	3	3	3	2	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	1
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2
ΣNilai /Unsur	98	99	95	104	96	102	101	89	98
NRR / Unsur	3,063	3,094	2,969	3,250	3,000	3,188	3,156	2,781	3,063
NRR tertbg/ unsur	0,340	0,343	0,330	0,361	0,333	0,354	0,350	0,309	0,340
*)									
**)									
IKM Unit pelayanan									
3,059 76,486									

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,06	77	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,09	77	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97	74	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,25	81	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,19	80	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16	79	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,78	70	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,06	77	Kurang Baik
Rata-Rata		3,06	77	Kurang Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**76,49****Mutu Pelayanan : Kurang Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	3,13	0,00	0,00	0,00	3,13	15,63
Kurang Baik	9,38	6,25	12,50	6,25	12,50	6,25	3,13	28,13	9,38
Baik	75,00	78,13	78,13	53,13	75,00	68,75	78,13	56,25	28,13
Sangat Baik	15,63	15,63	9,38	37,50	12,50	25,00	18,75	12,50	46,88
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	1	5
Kurang Baik	3	2	4	2	4	2	1	9	3
Baik	24	25	25	17	24	22	25	18	9
Sangat Baik	5	5	3	12	4	8	6	4	15
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	32	32	32	32	32	32	32	32	32

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,25
U6	Kompetensi Petugas	3,19
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,16
U2	Prosedur Pelayanan	3,09
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,06
U9	Penanganan Pengaduan	3,06
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,00
U3	Kecepatan Pelayanan	2,97
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,78

: Kantor Camat Bengkayang
: Layanan Administratif

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 89,18

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	4,00
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,93
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,90
U3	Kecepatan Pelayanan	3,86
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,66
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,41
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,17
U2	Prosedur Pelayanan	3,10
U6	Kompetensi Petugas	3,10

[illegible][illegible][illegible]

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Kecamatan Sungai Betung
: Pelayanan Publik

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	1
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	3	1
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	3	2	1	2	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	2	4	3	4	4	3	3
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3
17	3	4	3	3	4	4	4	3	4
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	1
25	3	3	3	4	3	3	3	3	1
26	3	2	1	4		4	3	2	4
27	3	3	3	4		3	3	3	1
28	3	3	3	4	3	3	3	3	1
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	1
ΣNilai /Unsur	95	90	86	103	88	102	97	92	83
NRR / Unsur	3,167	3,000	2,867	3,433	3,143	3,400	3,233	3,067	2,767
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,333	0,318	0,381	0,349	0,377	0,359	0,340	0,307
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,116	77,911

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17	79	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	2,87	72	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,43	86	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,14	79	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,40	85	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,23	81	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07	77	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	2,77	69	Kurang Baik
Rata-Rata		3,12	78	Baik

IKM UNIT PELAYANAN :**77,91****Mutu Pelayanan : Baik****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	6,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,33
Kurang Baik	3,33	13,33	6,67	6,67	3,57	3,33	3,33	6,67	3,33
Baik	76,67	73,33	80,00	43,33	78,57	53,33	70,00	80,00	46,67
Sangat Baik	20,00	13,33	6,67	50,00	17,86	43,33	26,67	13,33	26,67
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	7,14	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	30	30	30	30	28	30	30	30	30

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	2	0	0	0	0	0	7
Kurang Baik	1	4	2	2	1	1	1	2	1
Baik	23	22	24	13	22	16	21	24	14
Sangat Baik	6	4	2	15	5	13	8	4	8
kosong	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Total Responden	30	30	30	30	30	30	30	30	30

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,43
U6	Kompetensi Petugas	3,40
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,23
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,14
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,07
U2	Prosedur Pelayanan	3,00
U3	Kecepatan Pelayanan	2,87
U9	Penanganan Pengaduan	2,77

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN SIDING
JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI UMUM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	2	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	75	75	75	75	75	75	75	74	87
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	2,960	3,480
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,329	0,386
IKM Unit pelayanan								*) 3,046	**) 76,146

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	75	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,00	75	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,00	75	Kurang Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,00	75	Kurang Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,96	74	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,48	87	Baik
Rata-Rata		3,05	76	Kurang Baik

IKM UNIT PELAYANAN : 76,15

Mutu Pelayanan : Kurang Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00
Baik	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	40,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	56,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Baik	25	25	25	25	25	25	25	24	10
Sangat Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	14
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	25	25	25	25	25	25	25	25	25

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,48
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,00
U3	Kecepatan Pelayanan	3,00
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,00
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Petugas	3,00
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,00
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,96

[illegible]

TRIWULAN II

9	6	6	13	7	13	12	4	2
0	0	0	0	0	0	0	0	

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN TW 1 DAN TW 2								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
ΣNilai /Unsur	223	218	211	232	217	234	233	194	253
NRR / Unsur	3,186	3,114	3,014	3,314	3,100	3,343	3,329	2,771	3,614
NRR tertbg/ unsur	0,354	0,346	0,335	0,368	0,344	0,371	0,369	0,308	0,401
IKM Unit pelayanan							3,195	79,880	

IKM UNIT PELAYANAN :	79,88
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : B (Baik)

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,19	80	Baik	3,198
U2	Prosedur Pelayanan	3,11	78	Baik	
U3	Kecepatan Pelayanan	3,01	75	Kurang Baik	
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,31	83	Baik	
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10	78	Baik	
U6	Kompetensi Petugas	3,34	84	Baik	
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,33	83	Baik	
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,77	69	Kurang Baik	
U9	Penanganan Pengaduan	3,61	90	Sangat Baik	

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,61
U6	Kompetensi Petugas	3,34
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,33
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,31
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,19
U2	Prosedur Pelayanan	3,11
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,10
U3	Kecepatan Pelayanan	3,01
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,77

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Bagian Organisasi Setda
ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
7	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
10	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
11	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
16	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
18	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
21	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
22	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
26	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
29	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
30	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
31	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
33	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai per Unsur	121	125	113	140	120	122	123	105	107	
NRR / Unsur	3,46	3,57	3,23	4,00	3,43	3,49	3,51	3,00	3,06	
NRR tertbg/ unsur	0,38	0,40	0,36	0,44	0,38	0,39	0,39	0,33	0,34	3,41
IKM Unit pelayanan										85,31

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur
IKM UNIT PELAYANAN : 85,31 BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	IKM	MUTU
U1	Persyaratan	3,46	86	BAIK
U2	Prosedur	3,57	89	SANGAT BAIK
U3	Waktu pelayanan	3,23	81	BAIK
U4	Biaya/tarif	4,00	100	SANGAT BAIK
U5	Produk layanan	3,43	86	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,49	87	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,51	88	BAIK
U8	Sarana Prasarana	3,00	75	KURANG BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	3,06	76	KURANG BAIK
RATA-RATA		3,42	85	BAIK

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,71	0,00
Baik	54,29	42,86	77,14	0,00	57,14	51,43	48,57	88,57	94,29
Sangat Baik	45,71	57,14	22,86	100,00	42,86	48,57	51,43	5,71	5,71
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Baik	19	15	27	0	20	18	17	31	33
Sangat Baik	16	20	8	35	15	17	18	2	2
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35

URUTAN PERINGKAT		
No.	UNSUR PELAYANAN	rata-rata
U4	Biaya/tarif	4,00
U2	Prosedur	3,57
U7	Perilaku pelaksana	3,51
U6	Kompetensi pelaksana	3,49
U1	Persyaratan	3,46
U5	Produk layanan	3,43
U3	Waktu pelayanan	3,23
U9	Penanganan Pengaduan	3,06
U8	Sarana Prasarana	3,00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda
 ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
 Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESPON DEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
8	2	3	3	4	3	4	3	2	3	
9	3	3	2	4	3	2	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
23	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
Σ Nilai per Unsur	88	91	84	112	93	95	94	85	99	
NRR / Unsur	3,14	3,25	3,00	4,00	3,32	3,39	3,36	3,04	3,54	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,36	0,33	0,44	0,37	0,38	0,37	0,34	0,39	3,33
IKM Unit pelayanan										83,35

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 83,35 BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	IKM	MUTU
U1	Persyaratan	3,14	79	BAIK
U2	Prosedur	3,25	81	BAIK
U3	Waktu pelayanan	3,00	75	KURANG BAIK
U4	Biaya/tarif	4,00	100	SANGAT BAIK
U5	Produk layanan	3,32	83	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,39	85	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,36	84	BAIK
U8	Sarana Prasarana	3,04	76	KURANG BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	3,54	88	SANGAT BAIK
RATA-RATA		3,34	83	BAIK

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,57
Kurang Baik	3,57	0,00	10,71	0,00	0,00	3,57	0,00	14,29	7,14
Baik	78,57	75,00	78,57	0,00	67,86	53,57	64,29	67,86	21,43
Sangat Baik	17,8571	25	10,714	100	32,14286	42,85714	35,7143	17,85714	67,86
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	28	28	28	28	28	28	28	28	28

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	1	0	3	0	0	1	0	4	2
Baik	22	21	22	0	19	15	18	19	6
Sangat Baik	5	7	3	28	9	12	10	5	19
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	28	28	28	28	28	28	28	28	28

URUTAN PERINGKAT		
No.	UNSUR PELAYANAN	rata-rata
U4	Biaya/tarif	4,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,54
U6	Kompetensi pelaksana	3,39
U7	Perilaku pelaksana	3,36
U5	Produk layanan	3,32
U2	Prosedur	3,25
U1	Persyaratan	3,14
U8	Sarana Prasarana	3,04
U3	Waktu pelayanan	3,00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkayang
ALAMAT : Jln. Guna Baru Rangkang
Tlp/Fax : (0562) 441612, 441808

NOMOR RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	3	3	2	3
2	4	4	3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	2	4	3	3	4	3	3
7	3	4	3	4	3	3	3	3	2
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	4	4	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	4	4	4	3
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16	3	4	4	4	4	3	4	3	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	3	2	4	3	4	3	3	3
22	4	3	3	4	3	4	3	2	3
23	3	3	3	4	3	4	4	3	2
24	4	3	3	4	3	4	4	2	2
25	4	4	3	4	3	4	3	3	3
26	4	3	3	4	3	4	4	3	2
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3
28	4	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Σ Nilai per Unsur	102	99	90	116	97	101	100	88	91
NRR / Unsur	3,52	3,41	3,10	4,00	3,34	3,48	3,45	3,03	3,14
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,38	0,34	0,44	0,37	0,39	0,38	0,34	0,35
IKM Unit pelayanan									84,59

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 84,59 BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	IKM	MUTU
U1	Persyaratan	3,52	88	BAIK
U2	Prosedur	3,41	85	BAIK
U3	Waktu pelayanan	3,10	78	BAIK
U4	Biaya/tarif	4,00	100	SANGAT BAIK
U5	Produk layanan	3,34	84	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,48	87	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,45	86	BAIK
U8	Sarana Prasarana	3,03	76	KURANG BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	3,14	78	BAIK
RATA-RATA		3,39	85	BAIK

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	6,90	0,00	0,00	0,00	0,00	10,34	13,79
Baik	48,28	58,62	75,86	0,00	65,52	51,72	55,17	75,86	58,62
Sangat Baik	51,7241	41,379	17,241	100	34,4828	48,2759	44,8276	13,7931	27,5862069
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	29	29	29	29	29	29	29	29	29

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	2	0	0	0	0	3	4
Baik	14	17	22	0	19	15	16	22	17
Sangat Baik	15	12	5	29	10	14	13	4	8
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	29	29	29	29	29	29	29	29	29

No.	UNSUR PELAYANAN	rata-rata
U4	Biaya/tarif	4,00
U1	Persyaratan	3,52
U6	Kompetensi pelaksana	3,48
U7	Perilaku pelaksana	3,45
U2	Prosedur	3,41
U5	Produk layanan	3,34
U9	Penanganan Pengaduan	3,14
U3	Waktu pelayanan	3,10
U8	Sarana Prasarana	3,03

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG
: PELAYANAN PUBLIK

1. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab Bengkayang
2. Bagian Umum Setda Kab Bengkayang
3. Bagian Organisasi Setda Kab Bengkayang

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
ΣNilai /Unsur	311	315	287	368	310	318	317	278	297
NRR / Unsur	3,380	3,424	3,120	4,000	3,370	3,457	3,446	3,022	3,228
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,380	0,346	0,444	0,374	0,384	0,382	0,335	0,358
IKM Unit pelayanan									3,38 84,49

IKM UNIT PELAYANAN :	84,49
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : B (Baik)

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,38	85	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,42	86	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12	78	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,37	84	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,46	86	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,45	86	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,02	76	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,23	81	Baik
Rata-Rata		3,38	85	Baik

URUTAN PERINGKAT		
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U6	Kompetensi Petugas	3,46
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,45
U2	Prosedur Pelayanan	3,42
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,38
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,37
U9	Penanganan Pengaduan	3,23
U3	Kecepatan Pelayanan	3,12
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,02

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

Bengkayang, 10 Oktober 2023

BUPATI BENGKAYANG,

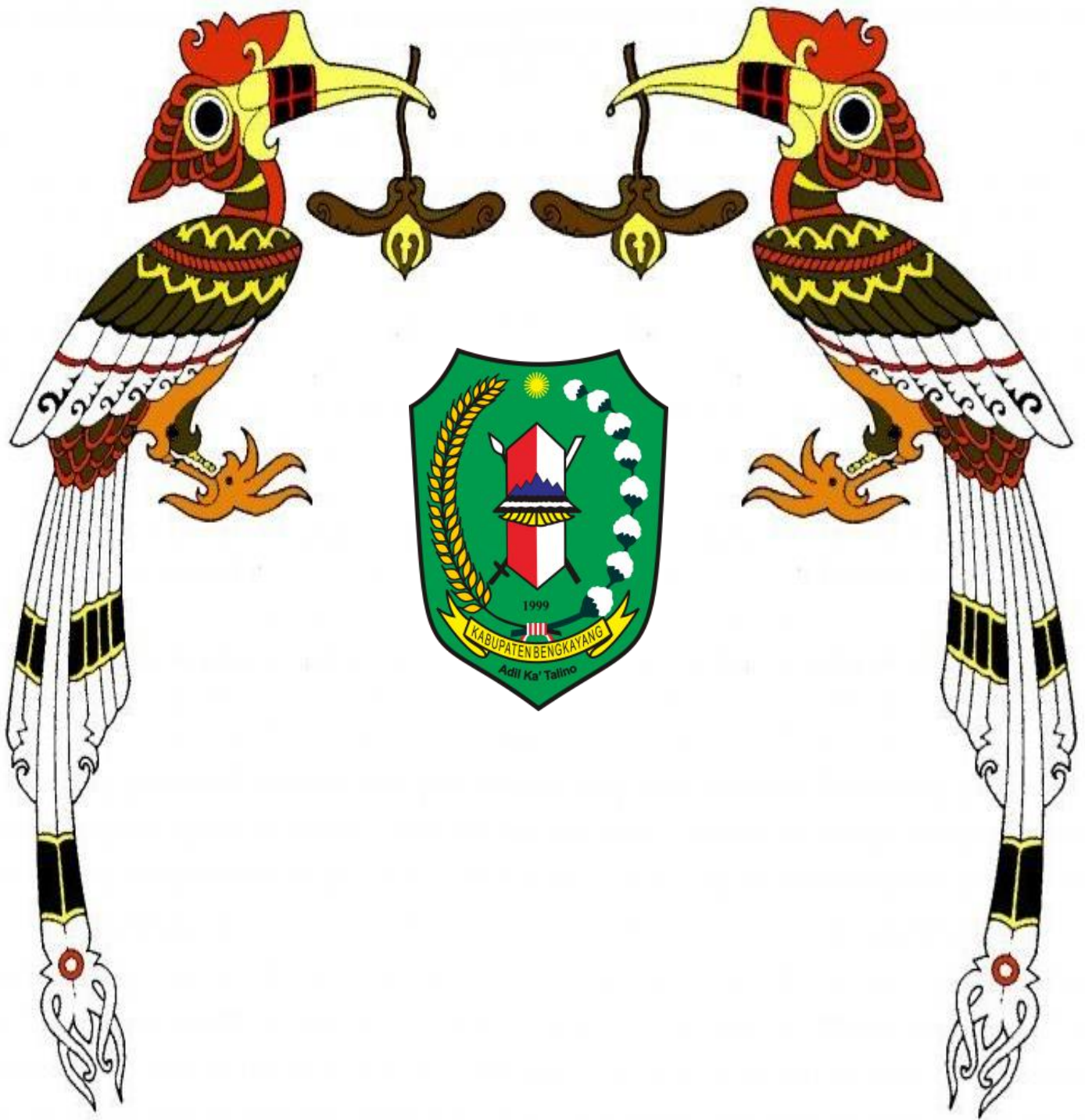
SEBASTIANUS DARWIS

Lampiran XXXXI

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP tahun 2023

NO	PERANGKAT DAERAH	LINK Bitly
1	Sekretaris DPRD Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Qu9dkO
2	Inspektorat Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3SasVmT
3	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bengkayang	https://bit.ly/skmpolpp2023
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3QqiLgz
5	Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Bengkayang	bit.ly/40nbfGN
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Q4z2GB
7	Badan Kepegawaian dan Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3QpQmai
8	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkayang	bit.ly/45KAH9U
9	Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	bit.ly/45PXH7O
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3QtzP5p
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Fv21yg
12	Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Sc2IV0
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3S5drAs
14	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang.	bit.ly/3Fv2kJq
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	https://drive.google.com/file/d/1iRIPZvVWBRO6l6GWXQwNXDLkWQdy52V6/view?usp=drive_link
16	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkayang	bit.ly/470ZMyt
17	Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	bit.ly/4043p4F
18	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Desa dan Daerah Tertinggal Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3FtK8jy
19	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Fr0lpC
20	Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Bengkayang	bit.ly/46HEDcV
21	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3Q6lBWv

NO	PERANGKAT DAERAH	LINK Bitly
22	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkayang	bit.ly/4079DR4
23	Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bengkayang	https://bit.ly/SKMDINKESPPKBBENGKAYANG2023
24	Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang	bit.ly/492QiEQ
25	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkayang	https://bit.ly/skmpolpp2023
26	Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang	https://bit.ly/skmkecjagoibabang2023
27	Kecamatan Ledo Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3tJqZrg
28	Kecamatan Lumar Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3tCKq4O
29	Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3ShJddo
30	Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang	bit.ly/46l73DA
31	Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3FtHIRP
32	Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3s1TDTQ
33	Kecamatan Teriak Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3S6dX19
34	Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	bit.ly/3QaizR4
35	Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang	bit.ly/40a6lNe
36	Kecamatan Bengkayang	bit.ly/3M8UZ6f
37	Kecamatan Sungai Betung Kabupaten Bengkayang	bit.ly/471RJle
38	Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang	bit.ly/46Xoz6E
39	UPTD-Rumah Sakit Umum Daerah Drs. Jacobus Luna, M.Si	bit.ly/404W6tq
40	Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkayang	https://bit.ly/SKMSEKRETARIATDAERAHKBABKY2023



Jalan Guna Baru Trans Rangkang Telp. (0562) 441807 Fax. 441057