

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LAMANDAU TAHUN 2022



SKM 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusunan laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Kabupaten Lamandau Tahun 2022 ini dapat terlaksana, adapun dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pasal 1 (Ayat 1) Bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau Tahun 2022 merupakan survei keenam. Pada pelaksanaan survei tahun ini obyek survei sebanyak 10 (sepuluh) Instansi Pelayanan Publik yang terdiri dari 5 (lima) Perangkat Daerah, 4 (empat) UPTD / Puskesmas dan 1 (satu) BUMD Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Lamandau di Kabupaten Lamandau.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dan mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Publik (UPP) di Kabupaten Lamandau berada pada interval nilai 80,225 – 91,892 dengan nilai rata-rata IKM **83,997** sehingga mutu pelayanan berkategori **Baik**.

Kami menyadari bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat ini masih belum sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP), khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Lamandau.

Nanga Bulik, November 2022

a.n. BUPATI LAMANDAU
Sekretaris Daerah,

MUHAMAD IRWANSYAH, SP, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19771027 200312 1 001



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	3
D. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
E. Batasan Pengertian	4
BAB II. GAMBARAN UMUM PEMERINTAH KABUPTEN LAMANDAU	
A. Visi dan Misi	5
B. Sistem dan Prosedur.....	5
C. Sumber Daya Manusia.....	6
D. Sarana dan Prasarana.....	6
BAB III. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Persiapan Survei.....	7
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	8
C. Proses Pengambilan Data.....	10
D. Metode Pengolahan Data.....	11
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Jenis Layanan	13
B. Nilai Dan Mutu Pelayanan	15
BAB V. PENUTUP.....	16
LAMPIRAN 1 REKAPITULASI PENGOLAHAN DATA SKM	
➤ Pengolahan Data SKM Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	18
➤ Pengolahan Data SKM Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	23
➤ Pengolahan Data SKM Dinas Perhubungan.....	27
➤ Pengolahan Data SKM Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi ..	29
➤ Pengolahan Data SKM Puskesmas Kinipan	31
➤ Pengolahan Data SKM Kecamatan Bulik	36
➤ Pengolahan Data SKM Puskesmas Bulik	42
➤ Pengolahan Data SKM Puskesmas Delang	47
➤ Pengolahan Data SKM Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma	51
➤ Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lamandau	56
LAMPIRAN 2 SK TIM TEKHNIS PENYUSUNAN SKM	
➤ Keputusan Bupati Lamandau Tentang Pembentukan Tim Tekhnis Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamandau Tahun 2022	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk regulasi ataupun pelayanan secara langsung.

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.



Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparaturnya daerah.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Lamandau melaksanakan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat melalui survei yang dilaksanakan pada Perangkat Daerah Unit Pelayanan Publik serta Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang ada di Kabupaten Lamandau.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan diharapkan mampu mendokumentasikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan. Survei ini ingin mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk pelayanan publik selanjutnya. Selain itu data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamandau Nomor 15 Tahun 2015 tentang pelayanan Publik.



C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Lamandau.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pelayanan Publik di Kabupaten Lamandau

D. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hal survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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



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

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparaturnya/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.
3. Unit Kerja Pelayanan adalah Perangkat Daerah tertentu di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparaturnya pemerintah Kabupaten Lamandau yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
7. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.



BAB II

GAMBARAN UMUM

PEMERINTAH KABUPATEN LAMANDAU

A.	VISI DAN MISI
-----------	----------------------

Visi Kabupaten Lamandau **“BERGERAK CEPAT MEMBANGUN KABUPATEN LAMANDAU DALAM RANGKA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MENUJU KABUPATEN LAMANDAU JUARA (Jujur, Unggul, Adil, Religius dan Aman)”**

Misi yang diemban oleh Pemerintah Kabupaten Lamandau yaitu :

1. Mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Meningkatkan Kualitas Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Cerdas, Sehat dan Sejahtera.
3. Memperkuat Kemandirian Ekonomi Berbasis Sektor Unggulan dan kelestarian Lingkungan Hidup.
4. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang Bermoral, Religius dan Aman berdasarkan Nilai-Nilai dan Kearifan Budaya Lokal.
5. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas untuk pemerataan pembangunan yang berkeadilan dan berkelanjutan.

B.	SISTEM DAN PROSEDUR
-----------	----------------------------

Pemerintah Kabupaten Lamandau dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.



C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Sumber Daya Manusia yang berperan sebagai pelaku pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau masih terbatas, namun dengan keterbatasannya pelayanan publik berupaya dimaksimalkan sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik.

D. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu ruang tunggu, kotak aduan, papan informasi (syarat, biaya, waktu, pakta integritas, SOP, motto, alur aduan, dll), toilet, tempat parkir, mushola, smoking area, hotspot internet, TV, Ruang ber-AC, surat kabar harian, layanan online (website, facebook, email, messenger) serta nomor layanan melalui telepon dan sms.



BAB III

**LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

A. PERSIAPAN SURVEI

1. Penetapan Pelaksanan
Pembentukan tim Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamandau
2. Penyiapan Bahan Survei
 - a. Kuesioner
Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.
 - b. Bagian kuesioner
Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam :
 - 1) Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
 - 2) Bagian Kedua
Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas depergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/ jam responden saat disurvei.
 - 3) Bagian Ketiga
Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstriktur berisikan jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban yang tidak terstruktur (pertanyan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1 ;
- 2) Kuarang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B.	PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN
-----------	---

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \} \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0



Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



2. Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamandau Tahun 2022 dilakukan pada Perangkat Daerah yang melaksanakan Pelayanan Publik, BUMN dan BUMD dengan jumlah 10 (sepuluh) Instansi Pelayanan Publik, dengan daftar sebagai berikut :

- a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau,
- b) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lamandau,
- c) Dinas Perhubungan Kabupaten Lamandau,
- d) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamandau,
- e) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lamandau,
- f) Kecamatan Bulik,
- g) Puskesmas Bulik,
- h) Puskesmas Delang,
- i) Puskesmas Batang Kawa, dan
- j) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Lamandau.

3. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamandau dijadwalkan sebagai berikut :

- a) Sosialisasi dan Penyampaian Kusioner pada Instansi Pelayanan Publik Kabupaten Lamandau, bulan Mei 2022
- b) Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, bulan Juni – Oktober 2022
- c) Pengumpulan, rekapitulasi dan Penyusunan Buku Laporan SKM 2022, bulan November 2022

C. PROSES PENGAMBILAN DATA

Adapun proses pengambilan data dilakukan pada lokasi sebagai berikut :

- 1. Pada tempat pelayanan masing-masing Instansi Penyelenggara pelayanan Publik (kantor),
- 2. Pada saat ada pelayanan Lapangan oleh Instansi tertentu (layanan kesehatan dan atau Pekan PBB),
- 3. Lingkungan tempat tinggal responden, untuk penerima layanan tertentu mengingat pada saat dilakukan survei kegiatan pelayanan sudah dilaksanakan.



D. METODE PENGOLAHAN DATA

Pelaksanaan penilaian SKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. JENIS PELAYANAN

Responden yang menjadi sampel dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di Kabupaten Lamandau adalah masyarakat yang menerima layanan secara langsung dari instansi pelayanan publik. Jenis layanan yang diterima antara lain :

No.	Nama Instansi	Jenis Layanan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau	1. Penerbitan Kartu Keluarga 2. Penerbitan KTP-el 3. Penerbitan Surat Keterangan Pindah / Pindah Datang 4. Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara 5. Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran / Lahir Mati 6. Penerbitan Surat Keterangan Kematian 7. Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan / Pembatalan Perceraian
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lamandau	Penerbitan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha, sektor : 1. Perdagangan 2. Kesehatan 3. Perhubungan 4. Ketenagakerjaan 5. Kepariwisata 6. Pertanian dan Perikanan 7. Lingkungan Hidup dan Kehutanan 8. Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 9. Komunikasi dan Informatika 10. Pendidikan dan Kebudayaan 11. Agama dan Keagamaan 12. Perkoperasian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah 13. Minyak dan Gas 14. Kesatuan Bangsa dan Politik 15. Sosial
3	Dinas Perhubungan Kabupaten Lamandau	KIR / Uji Kendaraan Bermotor
4	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamandau	Pembuatan Kartu Kuning / Kartu Pencari Kerja



5	Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lamandau	1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) 2. Rawat Jalan 3. Rawat Inap 4. Pelayanan Penunjang (Laboratorium, Radiologi, Instalasi Farmasi, Ruang OK, Gedung Bedah Sentral, dll)
6	Kecamatan Bulik	1. Ijin Mendirikan Bangunan 2. Pemberian Ijin Gangguan Usaha / Perusahaan 3. Pemberian Pemberian Pertimbangan Tekhnis Pengajuan Ijin Usaha skala Kecamatan 4. Ijin Warung Makan, dan 5. Ijin Toko sembako / kelontong
7	Puskesmas Bulik	1. Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Primer
8	Puskesmas Delang	2. Pelayanan Rawat Inap Tigkat Primer
9	Puskesmas Batang Kawa	3. Pelayanan Rujukan 4. Pelayanan Kesehatan Luar Gedung (Pusling, Posyandu, rawat kunjungan, sweeping pelayanan kesehatan) 5. Pelayanan Vaksinasi Covid-19
10	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Lamandau	1. Pemasangan Instalasi / Jaringan Air Bersih 2. Perbaikan Intalasi / Jaringan Air Bersih 3. Distribusi Air Bersih melalui Mobil Tangki



B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN MUTU PELAYANAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada 10 (sepuluh) Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamandau, maka diperoleh nilai IKM dan Mutu Pelayanan sebagai hasil SKM Pemerintah Kabupaten Lamandau Tahun 2022 sebagai berikut :

No.	Nama Instansi	Nilai IKM 2022	Mutu Pelayanan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau	83,463	BAIK
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Lamandau	83,324	BAIK
3	Dinas Perhubungan Kabupaten Lamandau	82,903	BAIK
4	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamandau	89,966	SANGAT BAIK
5	Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lamandau	80,233	BAIK
6	Kecamatan Bulik	91,892	SANGAT BAIK
7	Puskesmas Bulik	80,225	BAIK
8	Puskesmas Delang	82,670	BAIK
9	Puskesmas Kinipan	81,072	BAIK
10	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Lamandau	84,219	BAIK
TOTAL NILAI IKM		839,967	
NILAI RATA – RATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		83,997	BAIK

Hasil survei berada pada interval nilai **80,225 – 91,892** dengan nilai rata-rata **83,997** sehingga mutu pelayanan berkategori **Baik**. (Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terlampir).



BAB V

PENUTUP

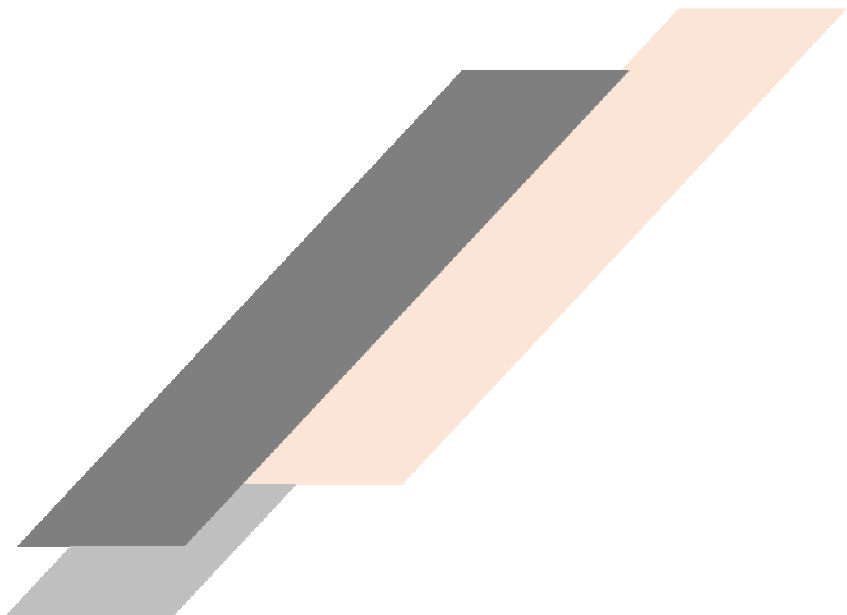
Survei Kepuasan Masyarakat disusun dan disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang dimana perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan kedisiplinan terhadap semua pegawai, perlu disegarkan kembali mengacu pada maklumat pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas.

Agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani penerima layanan dari berbagai latar belakang, sehingga terdapat pemahaman yang baik dari terhadap proses dan prosedur yang dilalui dalam mendapatkan Pelayanan.

Penyusunan Laporan SKM diharapkan juga sebagai informasi data pembandingan antar unit pelayanan terhadap nilai SKM yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Pemerintah Kabupaten Lamandau terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Lamandau dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

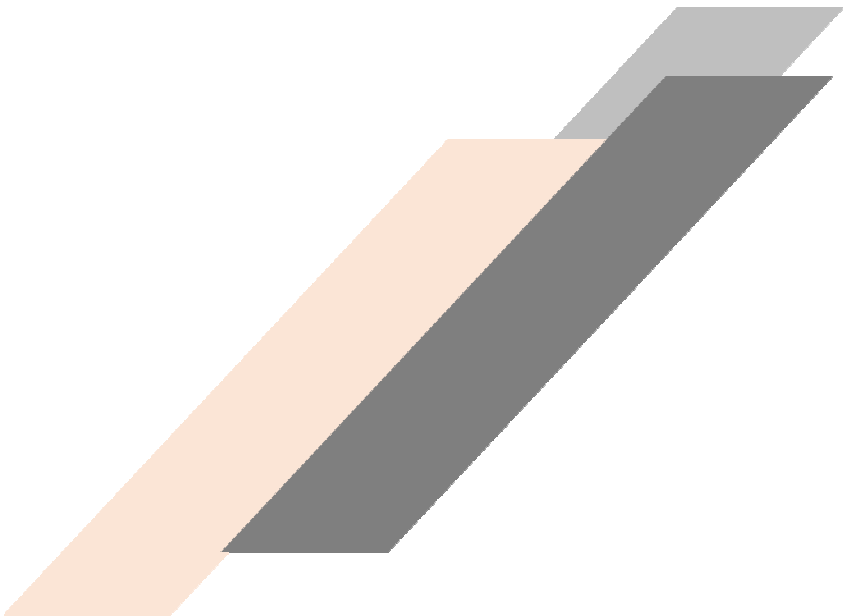
Demikian Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dapat kami sampaikan, dan selanjutnya kami berharap Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan lebih meningkatkan kinerja Pemerintah Kabupaten Lamandau.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Kekuatan, Petunjuk, Bimbingan dan Perlindungan serta ridhonya kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab membangun masyarakat, bangsa dan Negara.



LAMPIAN 1

**REKAPITULASI PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
KABUPATEN LAMANDAU TAHUN 2022**





PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
Alamat : Jl. W.R. Supratman No. 54
Komplek Perkantoran Bukit Hibul,
Nanga Bulik

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



44	4	3	3	4	3	4	4	3	4
45	3	3	3	3	3	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	4	3	4	4
47	4	3	2	3	4	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	2	3	3	3	3	3	3
52	4	3	3	3	3	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	2	1	4	3	3	3	3	3
56	4	3	4	1	3	3	4	4	4
57	3	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	4	3	4
59	3	3	4	3	3	4	4	4	4
60	4	3	3	3	4	4	3	4	3
61	4	3	4	3	3	4	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	3	3	4	3	3	2	1
64	3	3	2	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	2	4
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4
67	4	3	4	3	4	3	4	4	4
68	3	4	3	3	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4
76	3	4	4	3	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	4	3	4
78	4	3	4	3	3	4	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	2	2	3	3	3	2	2	1
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	2	3	3	3	3	3	3	3
97	4	2	3	4	3	4	4	4	4
98	4	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	4	3	4	3	3	4	4	1
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4



102	3	3	2	3	2	4	3	3	4
103	4	4	3	3	3	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	3	3	4	4	3	3	4
106	3	4	3	3	3	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	4	4	4	4
108	4	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	2	2	3	3	3	3	2	4
110	3	3	3	4	4	4	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	4	4	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	3	3	2	4	2	3	2	2	3
115	3	2	3	3	2	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	3	3	4	4	4
118	4	4	3	3	4	4	3	4	4
119	4	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	4	3	3	3	4	4	4	4
121	3	2	2	3	3	4	4	2	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	4	3	3	3	3	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	1
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	4	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	4	3	4	3	3	4	4	4
133	4	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	4	4	4	4
136	3	2	2	2	3	2	2	3	1
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	3	3	3
144	3	3	3	4	3	4	4	3	4
145	3	4	4	3	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	3	4
147	2	1	3	3	2	1	3	2	2
148	3	3	2	3	3	3	3	4	4
149	4	4	3	3	4	4	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	4	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	4	3	4
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4
157	4	3	3	3	3	4	4	3	4
158	4	4	3	3	3	3	4	4	4
159	4	3	3	3	3	3	3	3	4



160	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
162	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
163	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
166	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
171	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
172	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
173	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
177	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
180	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
182	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
183	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
184	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
185	3	3	2	3	3	4	3	3	4	
186	4	3	2	4	3	3	3	4	4	
187	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
188	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	1	2	3	4	1	4	2	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
195	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	655	637	603	637	639	669	669	636	720	
NRR / Unsur	3,359	3,267	3,092	3,267	3,277	3,431	3,431	3,262	3,692	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,363	0,343	0,363	0,364	0,381	0,381	0,362	0,410	*) 3,339
IKM Unit pelayanan										**) 83,463

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



No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,359
U2	Prosedur	3,267
U3	Waktu pelayanan	3,092
U4	Biaya/tarif	3,267
U5	Produk layanan	3,277
U6	Kompetensi pelaksana	3,431
U7	Perilaku pelaksana	3,341
U8	Maklumat Pelayanan	3,262
U9	Penanganan Pengaduan	3,692

IKM UNIT PELAYANAN : 83,463

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl.Batu Batanggui No.039 Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
36	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



48	4	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	4	3	3	3
52	4	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	2	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	4	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	2	4
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4
61	4	4	3	3	3	4	4	3	4
62	4	3	3	3	3	3	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	2	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	4	3	3	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	3	3	3	3	3	4	4	4	4
72	3	4	3	3	3	4	3	3	4
73	3	4	3	3	3	3	3	2	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	4	4	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	3	3	4	4	3	3
80	4	3	4	4	3	4	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	4	3	3	3	3	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	3	3	3	4
89	4	3	3	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	4	3	4	4	3	4
93	4	3	3	3	4	4	4	3	3
94	3	4	3	3	4	3	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	4	3	3	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	4	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3
103	4	4	3	3	3	4	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4



106	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
107	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
110	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
111	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
112	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
122	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
123	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
125	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
139	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
140	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
146	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
147	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
148	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
149	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
150	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	503	488	483	492	489	505	512	478	554	
NRR / Unsur	3,353	3,253	3,220	3,280	3,260	3,367	3,413	3,187	3,693	
NRR tertbg/ unsur	0,372	0,361	0,357	0,364	0,362	0,374	0,379	0,354	0,410	*) 3,333
IKM Unit pelayanan										**) 83,324



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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.353
U2	Prosedur	3.253
U3	Waktu pelayanan	3.220
U4	Biaya/tarif	3.280
U5	Produk layanan	3.260
U6	Kompetensi pelaksana	3.367
U7	Perilaku pelaksana	3.413
U8	Maklumat Pelayanan	3.187
U9	Penanganan Pengaduan	3.693

IKM UNIT PELAYANAN : 83,324

Mutu Pelayanan :

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : DINAS PERHUBUNGAN
Alamat : Komplek Perkantoran Bukit Hibul, Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
20	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
27	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
28	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	106	106	108	101	104	108	108	101	114	
NRR / Unsur	3,313	3,313	3,375	3,156	3,250	3,375	3,375	3,156	3,563	
NRR tertbg/ unsur	0,368	0,368	0,375	0,350	0,361	0,375	0,375	0,350	0,395	*) 3,316
IKM Unit pelayanan										**) 82,903



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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,313
U2	Prosedur	3,313
U3	Waktu pelayanan	3,375
U4	Biaya/tarif	3,156
U5	Produk layanan	3,250
U6	Kompetensi pelaksana	3,375
U7	Perilaku pelaksana	3,375
U8	Maklumat Pelayanan	3,156
U9	Penanganan Pengaduan	3,563

IKM UNIT PELAYANAN : 82,903

Mutu Pelayanan :

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Alamat : Komplek Perkantoran Bukit Hibul, Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
18	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
19	3	4	4	3	4	4	3	2	4	
20	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
21	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
25	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
28	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
37	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



47	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
48	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	174	181	184	176	175	179	185	171	196	
NRR / Unsur	3,480	3,620	3,680	3,520	3,500	3,580	3,700	3,420	3,920	
NRR tertbg/ unsur	0,386	0,402	0,408	0,391	0,389	0,397	0,411	0,380	0,435	*) 3,599
IKM Unit pelayanan										**) 89,966

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,480
U2	Prosedur	3,620
U3	Waktu pelayanan	3,680
U4	Biaya/tarif	3,520
U5	Produk layanan	3,500
U6	Kompetensi pelaksana	3,580
U7	Perilaku pelaksana	3,700
U8	Maklumat Pelayanan	3,420
U9	Penanganan Pengaduan	3,920

IKM UNIT PELAYANAN : 89,966

Mutu Pelayanan :

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : PUSKESMAS KINIPAN
Alamat : Kompleks Perkantoran Natai Gading,
Jl. Ampi, Desa Kinipan RT. 04

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	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	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	4	4	4	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	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	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	4	
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
33	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
41	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
43	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	



48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	3	3	3	4
51	4	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	4	4	3
54	3	3	4	4	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	3	4	3	4	3	3	4
58	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	3	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	4	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4	4	4
73	4	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	4	4	3	3	3	3	4
75	4	3	3	4	4	3	3	3	4
76	4	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	3	4	3	4	3	4	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	3	4	4	3	4	3	4
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	3	4	3	3	3	3	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	3	4	4	3	3	3	3	4
87	4	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	4	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	4	3	3	3	4
91	4	3	3	3	3	4	3	3	4
92	4	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	4	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	3	3	3	3	3	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	3	4	3	3	3	3	3	4
99	4	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	4	3	3	3	3	3	3	4
102	4	3	3	3	3	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	4	3	3	3	3	3	3	3	4
105	4	3	3	3	3	3	4	3	4



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



164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
167	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
168	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
169	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
173	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
174	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
177	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
178	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
180	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
185	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
189	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
190	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
191	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
194	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
196	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
197	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
198	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
203	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
206	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
207	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
208	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
209	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	723	637	639	702	644	643	653	643	822	
NRR / Unsur	3,459	3,048	3,057	3,359	3,081	3,077	3,124	3,077	3,933	
NRR tertbg/ unsur	0,384	0,338	0,339	0,373	0,342	0,341	0,347	0,341	0,437	*) 3,243
IKM Unit pelayanan										**) 81,072



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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.459
U2	Prosedur	3.048
U3	Waktu pelayanan	3.057
U4	Biaya/tarif	3.359
U5	Produk layanan	3.081
U6	Kompetensi pelaksana	3.077
U7	Perilaku pelaksana	3.124
U8	Maklumat Pelayanan	3.077
U9	Penanganan Pengaduan	3.933

IKM UNIT PELAYANAN : 81,072

Mutu Pelayanan :

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



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

Unit Layanan : PELAYANAN UMUM KECAMATAN BULIK
Alamat : Jl. Batu Batanggui No. 153, Kelurahan
Nanga Bulik RT. 03

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
10	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
14	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	2	3	4	4	4	4	4	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	2	4	3	4	3	3	4	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
37	3	3	3	2	4	4	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

37

38



161	4	4	3	4	4	4	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	4	4	4	3	4	4	3	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	3
165	4	4	3	4	3	4	4	3	4
166	3	4	4	4	4	4	4	3	4
167	4	4	3	4	4	4	3	3	4
168	4	4	3	4	4	4	4	3	4
169	4	4	3	4	4	3	4	3	4
170	4	3	4	3	4	3	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	3
172	4	4	3	4	4	4	4	3	4
173	4	4	3	3	4	3	3	3	4
174	4	4	3	4	4	3	4	3	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	3	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	3	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	3	4
182	4	4	3	4	4	4	4	3	4
183	3	3	3	4	3	4	4	4	4
184	4	4	3	4	4	4	3	4	4
185	4	3	4	4	4	3	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	3	4
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	3	4	4	3	4
193	4	4	4	4	4	3	4	3	4
194	4	4	3	4	4	3	4	3	4
195	4	4	3	4	4	3	4	4	4
196	4	3	4	4	3	4	4	4	4
197	4	3	4	4	4	4	4	3	4
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	4	4	3	4	4	4
202	4	4	3	4	4	4	3	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	3	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	3	4



213	4	4	3	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	3	4	4	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	4	3	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	3	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	3	4	3	4	4	4
230	4	3	4	4	4	4	4	4	4
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4
232	4	3	4	3	4	4	3	4	4
233	4	4	4	3	4	4	4	3	4
234	4	4	4	3	4	4	3	4	4
235	4	4	3	4	4	4	4	4	4
236	4	3	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	4	4	4	4
240	4	3	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	3	4	4	4	4	4
245	3	4	4	4	4	4	4	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	3	4	4	4	4	3	4	4
248	4	3	4	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	3	4	4	4	4	4
250	4	4	4	3	4	4	4	4	4
251	4	3	4	4	4	4	4	4	4
252	4	3	4	4	4	4	4	4	3
253	4	4	3	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	3	4	4	4	3	4
256	3	4	4	4	4	4	4	3	4
257	4	3	4	4	4	4	3	4	4
258	4	3	4	4	4	4	4	3	4
259	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	4	4	3	3	4	4	4	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	3	4	4	4	4	3	4



ΣNilai /Unsur	995	969	972	990	1015	1000	996	943	1023	
NRR / Unsur	3.686	3.543	3.743	3.743	3.829	3.657	3.657	3.457	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.409	0.393	0.415	0.415	0.425	0.406	0.406	0.384	0.422	*) 3.676
IKM Unit pelayanan										**) 91.892

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.686
U2	Prosedur	3.543
U3	Waktu pelayanan	3.743
U4	Biaya/tarif	3.743
U5	Produk layanan	3.829
U6	Kompetensi pelaksana	3.657
U7	Perilaku pelaksana	3.657
U8	Maklumat Pelayanan	3.457
U9	Penanganan Pengaduan	3.800

IKM UNIT PELAYANAN : 91,892

Mutu Pelayanan :

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



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

Unit Layanan : PUSKESMAS BULIK
Alamat : Jl. Tjilik Riwut, No. 11, Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	3	4	3	4	3	4	4	2	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
26	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	3	3	3	2	3	2	3	
33	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	4	4	4	



39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	4	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	3	3	3	3	4
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4
49	3	3	3	4	4	4	3	4	4
50	3	4	3	3	3	4	4	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	4	4	3	3	3	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	3	3	3	4	4	3	4
56	3	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	4	4	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	2	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	2	2	3	2	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	3	4	3	3	3	4
69	4	4	3	3	3	4	4	4	4
70	3	3	4	4	3	4	3	4	4
71	3	3	4	3	4	3	3	2	4
72	4	4	3	4	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	3	4	4	4	4	3
77	3	3	3	3	4	3	3	4	3
78	3	3	4	3	3	4	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	4	4	3	3	3	3	3



87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
88	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
89	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
90	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
93	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
95	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
96	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
97	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
103	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
107	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
110	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
115	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
119	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
125	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

45



183	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
184	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
185	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
186	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
187	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
188	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
189	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
190	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
191	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
192	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
198	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	646	646	636	629	631	643	640	629	682	
NRR / Unsur	3,230	3,230	3,180	3,145	3,155	3,215	3,200	3,145	3,410	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,359	0,353	0,349	0,350	0,357	0,355	0,349	0,379	*) 3,209
IKM Unit pelayanan										**) 80,225

- 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.230
U2	Prosedur	3.230
U3	Waktu pelayanan	3.180
U4	Biaya/tarif	3.145
U5	Produk layanan	3.155
U6	Kompetensi pelaksana	3.215
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Maklumat Pelayanan	3.145
U9	Penanganan Pengaduan	3.410

IKM UNIT PELAYANAN : 80,225

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : PUSKESMAS DELANG
Alamat : Jl. Lintas Kalimantan No. 08
Kelurahan Kudangan 74664

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
6	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
7	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
8	3	4	4	4	4	4	3	3	2	
9	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
28	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
30	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
31	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
32	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
33	3	3	4	3	3	4	4	2	4	
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
35	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
38	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
46	3	3	4	4	3	3	4	4	4	



47	3	3	3	3	3	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	4	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	4	2	3
56	3	3	4	4	3	3	3	3	4
57	3	4	3	3	3	4	3	3	3
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	3	3	2	3
60	3	3	3	3	3	4	4	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	3	4	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	3	3	3	3	4
71	3	4	4	4	3	4	4	3	3
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	4	4	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	3	3	3	3	3
78	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	3	4	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	3	3	3	3	3	4	4	4
85	3	3	4	3	4	3	3	2	3
86	3	4	4	4	3	4	3	3	3
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	4	4	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	3	3	3	4	4	3	3	2
91	3	4	4	4	4	3	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	3	3	3	4	3	4	3	3
95	4	3	4	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	3	3	4	4	4	3
97	3	4	4	3	4	4	3	4	3
98	3	4	4	3	3	3	3	3	4
99	3	4	4	3	4	3	3	4	4
100	3	4	3	4	3	4	3	3	3
101	3	3	3	3	4	3	3	4	3
102	4	4	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	4	4



105	4	3	3	3	3	4	3	4	4
106	3	3	3	3	3	4	3	3	3
107	4	3	3	4	4	3	3	3	4
108	4	3	4	4	3	4	3	4	3
109	3	4	4	4	3	3	3	3	4
110	4	4	3	3	4	3	3	4	4
111	3	3	3	3	3	4	3	3	3
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	3	3	4	3	3	3
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	4	3	4	3
117	3	3	3	3	3	4	3	3	3
118	4	4	3	4	3	4	3	2	4
119	3	4	4	3	4	4	3	3	4
120	4	3	4	4	4	4	4	4	3
121	3	3	4	4	3	3	3	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	3	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	3	4	4	4	4	3	3	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	3	3	2	3	3	4	3	4	4
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	4	3	3	3	4	4	3	4	4
132	3	3	3	3	3	4	3	4	4
133	3	4	4	4	4	4	3	3	4
134	4	4	3	3	3	4	4	4	3
135	4	4	4	3	3	3	3	3	4
136	4	3	4	4	3	4	2	3	3
137	4	3	3	4	3	4	3	3	4
138	3	3	3	4	3	4	3	3	4
139	4	4	4	4	4	4	3	3	4
140	3	3	3	3	3	4	3	3	4
141	3	3	3	3	3	4	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	4	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	2	4
144	3	3	3	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	4	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	4	4	4
147	3	3	2	3	3	3	4	3	4
148	3	3	3	3	3	3	4	3	3
149	3	4	4	4	3	4	4	3	4
150	3	4	3	3	3	4	4	3	4
151	4	3	3	3	3	4	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	4	3	4	4	4	4	3	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	3	3	4	4	3	4	4
156	4	3	3	3	3	4	3	3	4
157	3	3	4	4	4	3	4	4	4
158	3	3	3	4	4	4	3	3	4



ΣNilai /Unsur	522	511	522	534	519	538	513	498	550	
NRR / Unsur	3,304	3,234	3,304	3,380	3,285	3,405	3,247	3,152	3,481	
NRR tertbg/ unsur	0,367	0,359	0,367	0,375	0,365	0,378	0,360	0,350	0,386	*) 3,307
IKM Unit pelayanan										**) 82,670

- 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,304
U2	Prosedur	3,234
U3	Waktu pelayanan	3,304
U4	Biaya/tarif	3,380
U5	Produk layanan	3,285
U6	Kompetensi pelaksana	3,405
U7	Perilaku pelaksana	3,247
U8	Maklumat Pelayanan	3,152
U9	Penanganan Pengaduan	3,481

IKM UNIT PELAYANAN : 82,670

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



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Layanan : PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Alamat : JI. WR. SUPRATMAN, NO. 54, Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
29	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	



42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
44	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	2	3	3	3	3	3	3	2	4	
49	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
62	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
63	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
64	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
91	4	4	3	3	3	4	4	4	3	



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



142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	4	4	3	3	3	3	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	4	4	4	3	3	4	4
158	4	3	3	3	3	4	4	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	2	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	4	3	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	3	3	4	4	4	4
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	4	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	3	4	4	3	3	3	3
180	3	3	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4



192	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
193	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
194	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
202	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
204	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
208	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	692	702	688	690	687	700	713	699	772	
NRR / Unsur	3,311	3,359	3,292	3,301	3,287	3,349	3,411	3,344	3,694	
NRR tertbg/ unsur	0,368	0,373	0,365	0,366	0,365	0,372	0,379	0,371	0,410	*) 3,369
IKM Unit pelayanan										**) 84,219

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,311
U2	Prosedur	3,359
U3	Waktu pelayanan	3,292
U4	Biaya/tarif	3,301
U5	Produk layanan	3,287
U6	Kompetensi pelaksana	3,349
U7	Perilaku pelaksana	3,411
U8	Maklumat Pelayanan	3,344
U9	Penanganan Pengaduan	3,694

IKM UNIT PELAYANAN : 84,219

Mutu Pelayanan :

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



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

Unit Layanan : RSUD KABUPATEN LAMANDAU
Alamat : Jl. Trans Kalimantan Km. 4, Nanga Bulik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
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	4	
12	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	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	2	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
22	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
23	3	2	3	3	3	3	3	2	4	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
28	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
43	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	2	3	4	3	3	4	4	2	2	



48	3	3	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	3	4	3	3	3	3	3	4	4
53	2	2	3	3	3	4	3	4	2
54	3	3	3	3	3	4	3	4	3
55	3	3	4	3	3	4	3	4	3
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	3	4	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	3	3	2	3	3	2	3	2	3
68	3	3	2	3	3	3	4	2	3
69	3	4	4	3	3	4	4	3	3
70	3	3	4	3	3	4	3	3	3
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	4	3	2	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	1	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	2	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	2	3	3	2	3	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	2	2	3	3	3	3	3	4
83	3	2	2	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	3	3	3	3	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	4	4	4	3	3
91	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	4	3	2	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	2
94	4	3	2	3	4	3	4	4	4
95	4	3	3	4	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	2	4	3	2	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	4	3	4
99	3	3	2	3	3	3	3	3	4
100	4	4	3	3	3	3	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	2	4
102	3	4	3	4	3	4	3	4	4
103	3	3	3	3	3	4	3	3	4
104	4	4	3	3	3	4	3	3	4
105	4	3	3	3	3	3	3	3	4



106	3	3	4	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	2	4	3	3	3	2	3	3
110	4	3	3	3	3	4	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	3	3	3	4	4	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	2	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	1
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	4	2	4
119	4	3	4	3	3	4	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	1
122	3	4	3	4	3	4	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	2	4
124	4	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	4	4	3	4	4	4	3	4	4
128	3	3	3	3	4	3	4	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	2	3	3	2	3	3	3
131	4	4	3	3	3	3	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	4	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	4	4	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	4	4	4	3
142	3	4	3	3	3	3	4	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	1
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	4	4
148	3	3	4	3	3	3	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	3	3	3	4	3	4	4	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	4	3	3	3	4	4	3	3	4
153	3	4	3	3	3	3	3	2	4
154	3	3	3	3	3	3	4	3	3
155	3	3	2	3	3	4	3	3	3
156	3	3	4	3	3	3	3	4	4
157	3	3	2	3	3	4	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	2
160	3	3	3	3	4	3	3	3	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	2
162	3	3	3	3	3	4	4	3	4
163	3	3	3	3	3	4	4	3	4



164	4	3	3	3	3	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	4	3	4	3	4	4	3	4
167	4	3	3	3	4	3	4	4	4
168	3	3	4	4	3	4	4	4	4
169	3	3	2	3	4	4	4	4	4
170	4	4	3	3	4	3	2	3	4
171	4	4	4	2	3	3	3	4	4
172	3	3	4	4	4	3	3	3	4
173	2	3	2	2	3	3	3	3	3
174	3	3	4	3	2	3	4	3	3
175	3	3	4	3	3	3	4	3	3
176	3	3	2	3	3	3	3	3	3
177	3	3	2	2	3	3	3	4	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	2
180	3	4	3	3	2	3	3	3	3
181	3	4	2	3	3	3	3	2	3
182	3	4	2	3	3	3	3	2	3
183	3	3	4	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	4	3	2	3
185	3	3	3	3	4	3	3	2	3
186	3	4	4	3	4	3	2	4	3
187	3	3	3	3	3	4	3	4	3
188	3	4	4	4	4	4	3	4	4
189	3	3	4	3	3	2	4	4	3
190	3	3	4	3	3	4	4	2	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	3	3	3	3	3	2	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4
195	3	4	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	4	3	4
198	3	3	3	3	3	3	4	3	4
199	3	3	4	4	3	3	3	4	3
200	3	3	4	3	3	3	4	3	3
201	4	4	3	3	3	3	3	3	4
202	3	4	3	3	3	3	3	2	4
203	3	4	3	3	3	4	4	3	4
204	3	4	3	3	3	3	4	3	4
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	3	3	3	4
208	3	4	3	4	3	3	4	3	4
209	3	4	3	3	3	4	4	4	4
210	3	3	3	3	3	3	3	2	4
211	4	4	4	4	3	4	4	3	4
212	4	4	4	3	3	4	4	4	4
213	4	4	4	3	4	3	3	2	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	3	3	4	3	3	2	3
216	4	4	3	4	4	3	3	3	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	4	4	3	3	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	4	4	4
220	4	3	3	3	3	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	4	4	3	3



222	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
223	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
224	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
226	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
227	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
228	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
230	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
231	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
232	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
234	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
235	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
237	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
239	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
241	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
242	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
244	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
245	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
247	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
248	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
250	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	791	802	777	782	781	812	819	777	880	
NRR / unsur	3,164	3,208	3,108	3,128	3,124	3,248	3,276	3,108	3,520	
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,356	0,345	0,348	0,347	0,361	0,364	0,345	0,391	*) 3,209
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 80,233

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



No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,164
U2	Prosedur	3,208
U3	Waktu pelayanan	3,108
U4	Biaya/tarif	3,128
U5	Produk layanan	3,124
U6	Kompetensi pelaksana	3,248
U7	Perilaku pelaksana	3,276
U8	Maklumat Pelayanan	3,108
U9	Penanganan Pengaduan	3,520

IKM UNIT PELAYANAN : 80,233

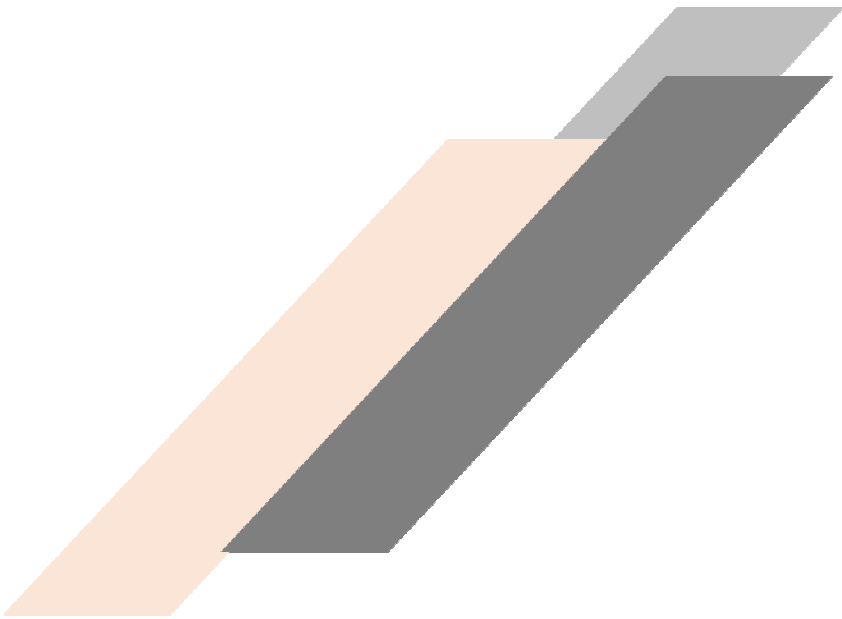
Mutu Pelayanan :

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



LAMPIAN 2

KEPUTUSAN BUPATI LAMANDAU
NOMOR : 188.45/335/XI/HUK/2022
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN LAMANDAU TAHUN 2022





BUPATI LAMANDAU
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI LAMANDAU
NOMOR : 188.45/335/XI/HUK/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN
LAMANDAU TAHUN 2022

BUPATI LAMANDAU,

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki, perlu dibentuk tim teknis penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Lamandau;
- b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan langkah – langkah penyusunan SKM pada tahap persiapan survei perlu dibentuk tim penyusunan SKM,
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Teknis Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Lamandau Tahun 2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya Dan Kabupaten Barito Timur Di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) Sebagaimana Telah Diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) :



6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamandau Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamandau Tahun 2015 Nomor 132, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamandau Nomor 181);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pembentukan Tim Teknis Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Lamandau Tahun 2022, dengan susunan keanggotaan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA** : Tim teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, mempunyai tugas :
- a. menyusun jadwal, melakukan sosialisasi, melakukan Survey dan pemantauan pelaksanaan SKM;
 - b. melakukan konsultasi dan koordinasi pada kepala Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik dan Sekretaris Daerah terkait pelaksanaan SKM secara rutin dan rutin;
 - c. mengikuti pelatihan penyusunan SKM;
 - d. mengkoordinasikan pelaksanaan SKM Kabupaten Lamandau Tahun 2022 kepada Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Lamandau;
 - e. menyusun laporan hasil SKM Tahun 2022;
 - f. melaporkan hasil SKM kabupaten Lamandau ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia ; dan
 - g. membuat laporan secara lisan dan tertulis perihal pelaksanaan SKM Tahun 2022 kepada Bupati Lamandau.
- KETIGA** : Tim Teknis dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Lamandau.
- KEEMPAT** : Segala dana yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lamandau Tahun Anggaran 2022.
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal 2 Januari s.d. 31 Desember 2022, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Nanga Bulik
pada tanggal 15 November 2022


BUPATI LAMANDAU,

HENDRA LESMANA

Tembusan disampaikan kepada Yth:

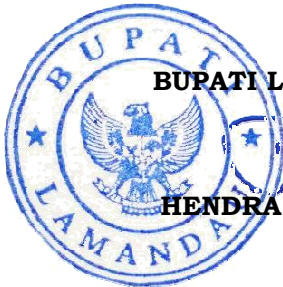
1. Sekretaris Daerah Kabupaten Lamandau di Nanga Bulik;
2. Inspektur Kabupaten Lamandau di Nanga Bulik;
3. Kepala BPKPD Kabupaten Lamandau di Nanga Bulik;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.



LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI LAMANDAU
NOMOR : 188.45/335/XI/HUK/2022
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LAMANDAU TAHUN
2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM TEKNIS PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN LAMANDAU TAHUN 2022

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Bupati Lamandau	Pembina
2.	Wakil Bupati Lamandau	Pengarah
3.	Sekretaris Daerah Kabupaten Lamandau	Penanggung Jawab
4.	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamandau	Ketua
5.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamandau	Wakil Ketua
6.	TRI SANTOSO, S.STP	Sekretaris
7.	ARITUA BONAR NAINGGOLAN, S.STP, M.AP	Anggota
8.	PRAYUDIA DWI KUSUMA, S.AP	Anggota
9.	ARIES PRASETYO WIBOWO, A.MD	Anggota
10.	ORLANDO TAMBUNAN	Anggota
11.	BOBI KRISTIAN, S.AN	Anggota
12.	MASDIYAN PUTRI, S.IP	Anggota
13.	HELIYUNITHAE	Anggota


BUPATI LAMANDAU,
HENDRA LESMANA