

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal
PERIODE : JANUARI - JULI 2021

Data Responden :

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir					Pekerjaan					Kelengkapan		
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan		Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
1	45	1				1						1				3
2	40		1					1							1	3
3	27	1						1				1				3
4	25		1					1		1						3
5	19	1						1							1	3
6	33	1						1							1	3
7	31		1					1							1	3
8	63	1				1						1				3
9	40		1			1							1			3
10	31		1		1								1			3
11	48	1						1				1				3
12	44		1		1							1				3
13	35	1						1		1						3
14	37		1					1						1		3
15	23	1				1						1				3
16	22	1						1				1				3
17	20		1			1						1				3
18	37		1	1								1				3
19	35		1			1						1				3
20	48		1			1							1			3
21	46	1				1							1			3
22	40	1						1					1			3
23	32		1			1						1				3
24	51	1						1					1			3
25	24		1			1								1		3
26	23		1			1								1		3

27	55	1						1	1							3
28	42		1					1	1							3
29	23	1						1		1						3
30	37		1					1				1				3
31	36	1						1				1				3
32	19		1			1								1		3
33	24		1					1						1		3
34	18		1			1								1		3
35	19		1			1								1		3
36	21		1			1								1		3
37	20	1				1								1		3
38	21		1			1								1		3
39	19		1			1								1		3
40	22		1			1								1		3
41	43		1					1					1			3
42	17		1			1								1		3
43	35		1						1					1		3
44	37	1						1					1			3
45	52	1				1							1			3
46	34		1					1		1						3
47	25		1					1		1						3
48	38		1			1							1			3
49	27	1				1							1			3
50	30		1					1					1			3
51	27		1					1					1			3
52	29		1					1					1			3
53	25		1	1										1		3
54	57	1						1							1	3
55	39		1					1							1	3
56	37		1					1							1	3
57	38		1						1	1						3
58	40	1				1							1			3
59	33		1					1					1			3
60	35		1					1		1						3
61	26		1					1					1			3
62	24		1					1					1			3
63	23		1					1					1			3
64	39		1					1		1						3
65	32		1					1					1			3
66	24	1				1							1			3

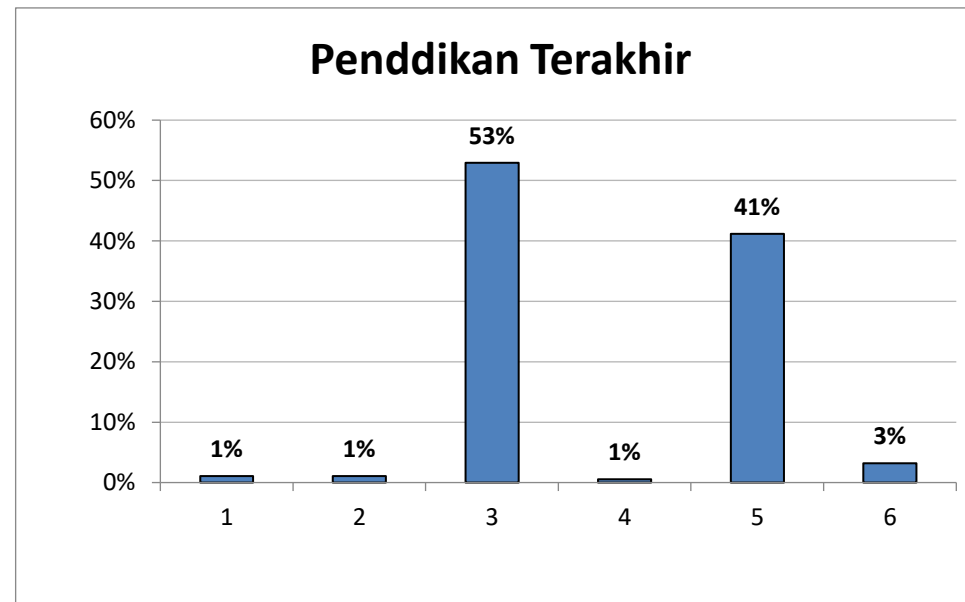
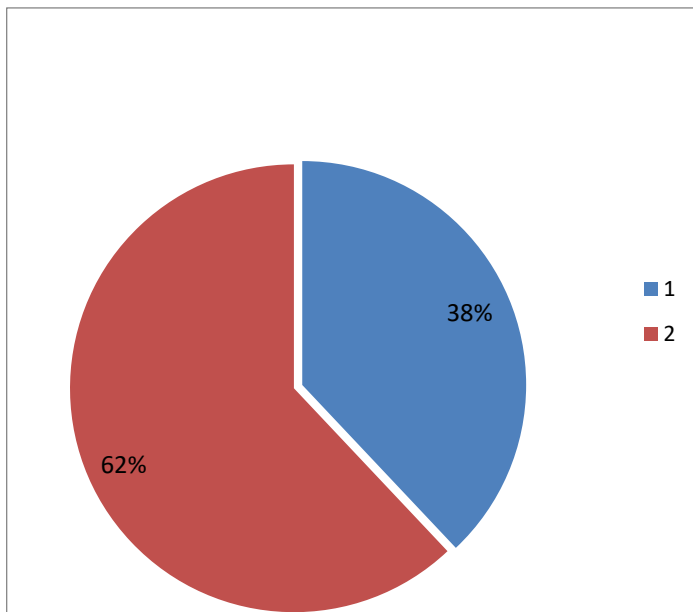
107	21		1			1								1		3
108	18		1			1								1		3
109	24		1					1						1		3
110	25		1					1						1		3
111	24		1					1						1		3
112	19		1			1								1		3
113	43		1			1			1							3
114	23	1				1								1		3
115	17	1				1								1		3
116	24	1				1								1		3
117	40		1					1		1						3
118	26	1						1						1		3
119	29		1					1		1						3
120	23	1						1						1		3
121	24		1					1						1		3
122	19		1			1								1		3
123	20		1			1								1		3
124	22	1				1								1		3
125	20		1			1								1		3
126	21		1			1								1		3
127	21		1			1								1		3
128	24	1						1						1		3
129	20	1				1								1		3
130	21		1			1								1		3
131	22	1				1								1		3
132	25		1					1						1		3
133	23	1						1						1		3
134	24	1						1						1		3
135	23		1					1						1		3
136	24	1						1						1		3
137	23	1						1						1		3
138	24	1						1						1		3
139	23	1						1						1		3
140	22	1						1						1		3
141	23		1					1						1		3
142	24		1					1						1		3
143	19		1			1								1		3
144	20		1			1								1		3
145	18		1			1								1		3
146	23	1						1						1		3

147	24		1				1						1		3
148	24	1					1						1		3
149	23		1				1						1		3
150	23		1				1						1		3
151	24		1				1						1		3
152	18	1			1								1		3
153	43	1			1					1					3
154	40	1					1			1					3
155	55	1					1		1						3
156	24	1			1								1		3
157	23	1			1								1		3
158	37		1		1					1					3
159	24	1					1						1		3
160	23	1			1								1		3
161	61	1					1							1	3
162	22		1		1								1		3
163	23	1			1								1		3
164	22		1		1								1		3
165	23	1			1								1		3
166	23	1			1								1		3
167	22		1		1								1		3
168	22		1		1								1		3
169	24	1			1								1		3
170	22		1		1								1		3
171	22		1		1								1		3
172	38	1					1							1	3
173	22		1		1								1		3
174	23		1		1								1		3
175	22		1		1								1		3
176	23		1		1								1		3
177	22		1		1								1		3
178	22	1			1								1		3
179	43	1			1					1					3
180	19	1			1								1		3
181	19	1			1								1		3
182	38	1			1						1				3
183	42	1			1						1				3
184	52	1					1				1				3
185	42		1		1						1				3
186	37		1				1		1						3

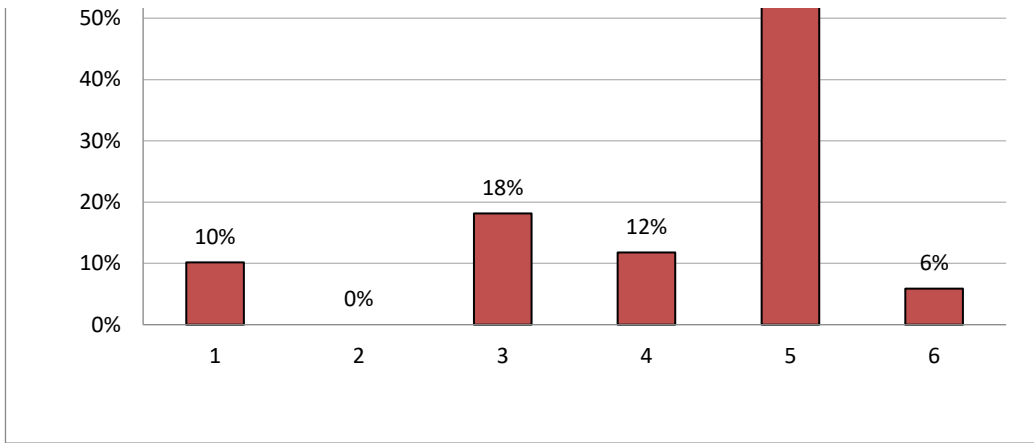
187	27		1				1							1	3
188	25		1			1							1		3
189	26		1			1							1		3
190	38	1					1					1			3
191	30		1			1								1	3
192	45		1				1		1						3
Jmlh	29.246	71	116	2	2	99	1	77	6	19	0	34	22	101	11
%		38%	62%	1%	1%	53%	1%	41%	3%	10%	0%	18%	12%	54%	6%

192

Laki-Laki
Perempuan



1. Kolom yang di cetang/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna



HIJAU artinya data responden telah lengkap.

48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	FEBRUARI 48 Respon
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4	0	
50	3	3	3	3	3	3	3	2	2	0	
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0	
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0	
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	
54	4	4	4	3	4	3	4	3	4	0	
55	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0	
56	4	3	3	4	3	4	4	3	4	0	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	
58	3	3	3	2	3	3	3	3	4	0	
59	4	3	2	4	3	4	4	3	4	0	
60	3	3	2	4	2	3	3	2	4	0	
61	3	3	3	3	2	2	3	3	4	0	
62	3	2	2	3	3	2	3	3	3	0	
63	2	2	2	3	3	2	3	2	3	0	
64	3	3	2	4	2	3	3	2	4	0	
65	4	3	2	4	3	4	4	3	4	0	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	
68	4	3	3	4	3	4	4	3	4	0	
69	3	3	2	3	4	3	3	3	4	0	
70	3	3	2	4	2	3	3	3	4	0	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	
72	3	2	2	3	2	2	3	3	3	0	
73	3	3	2	2	3	3	3	2	4	0	
74	3	2	2	4	2	4	3	2	3	0	
75	2	3	2	3	2	2	3	2	3	0	
76	3	3	2	3	2	3	3	2	3	0	MARET 29 Respon
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
79	3	2	2	3	2	2	2	3	3	0	
80	3	3	3	2	3	2	3	3	4	0	
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	0	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	
85	4	4	2	4	3	4	3	3	4	0	
86	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0	
87	3	3	2	4	3	3	3	3	4	0	
88	3	3	2	3	3	2	3	2	3	0	
89	3	2	2	3	3	2	3	2	3	0	
90	3	2	2	3	3	3	3	3	4	0	
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4	0	APRIL 14 Respon
92	3	2	3	2	3	3	2	2	3	0	
93	3	2	3	4	2	3	2	2	3	0	
94	3	3	3	4	2	3	3	2	4	0	
95	3	3	2	3	3	2	3	4	3	0	
96	3	2	2	4	3	3	3	3	4	0	
97	3	2	3	4	2	3	2	4	2	0	
98	3	2	2	4	3	3	3	3	4	0	
99	4	3	4	4	3	4	4	4	4	0	
100	2	2	3	3	2	4	3	4	3	0	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
102	3	3	2	4	3	3	3	2	4	0	
103	2	3	2	4	3	3	3	2	3	0	
104	3	3	3	3	2	3	4	3	3	0	

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U6	Kompetensi Petugas	3.089
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.255
U8	Penanganan Pengaduan	2.953
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.698

IKM UNIT PELAYANAN : 79.06

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	0.52	2.08	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	7.81	21.35	30.21	4.17	10.42	12.50	3.65	25.00	3.65
Baik	73.96	64.06	50.52	28.13	76.56	66.15	67.19	54.69	22.92
Sangat Baik	18.23	14.06	17.19	67.19	13.02	21.35	29.17	20.31	73.44
kosong	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52	0.52
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	192	192	192	192	192	192	192	192	192
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

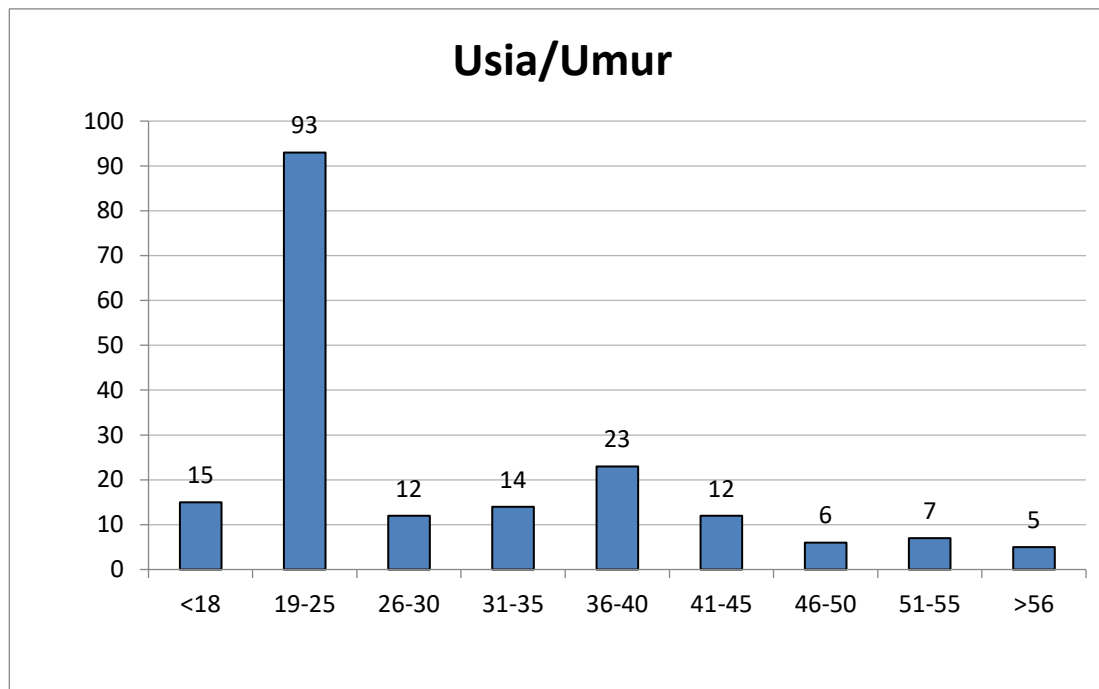
JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	4	1	0	0	0	0	0
Kurang Baik	15	41	58	8	20	24	7	48	7
Baik	142	123	97	54	147	127	129	105	44
Sangat Baik	35	27	33	129	25	41	56	39	141
kosong	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total Responden	193	193	193	193	193	193	193	193	193

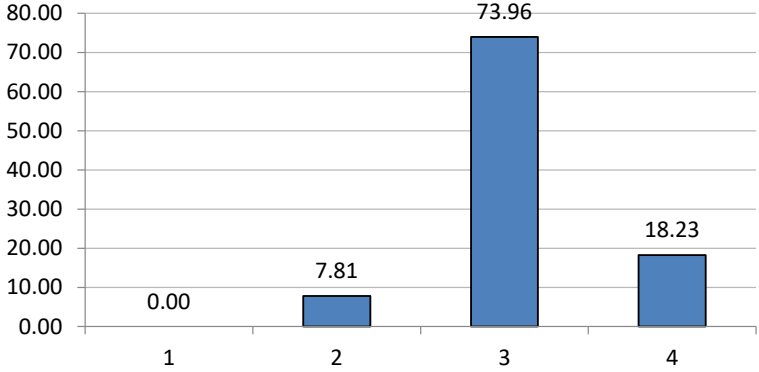
URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

<18 15
19-25 93
26-30 12
31-35 14
36-40 23
41-45 12
46-50 6
51-55 7
>56 5
187

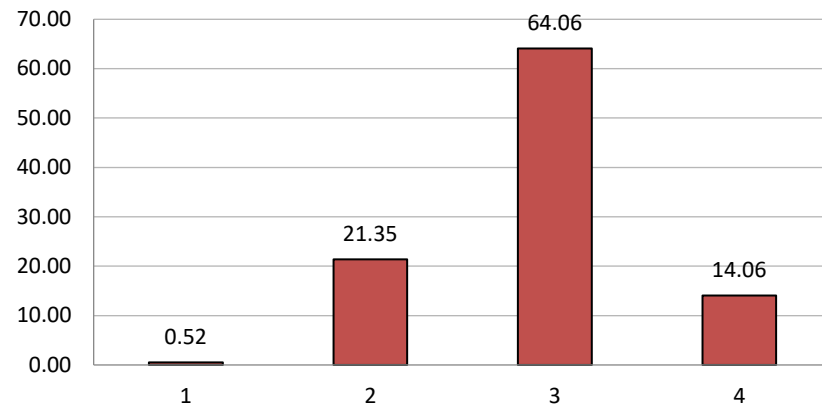


Kesesuaian Persyaratan



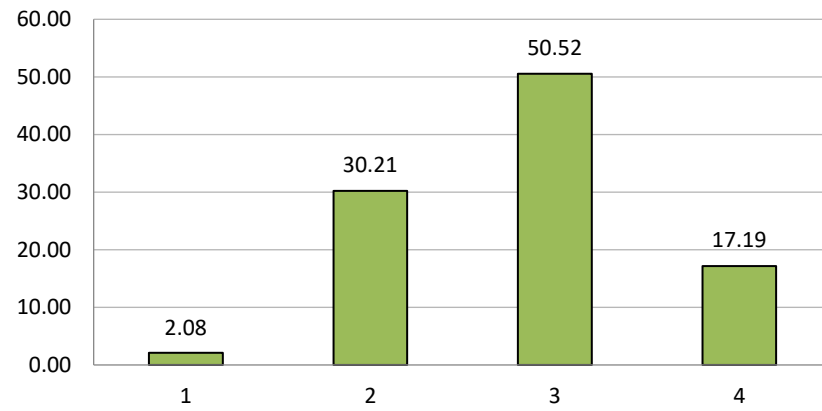
Tidak sesuai	0
Kurang sesuai	7.81
Sesuai	73.96
Sangat sesuai	18.23

Prosedur Pelayanan



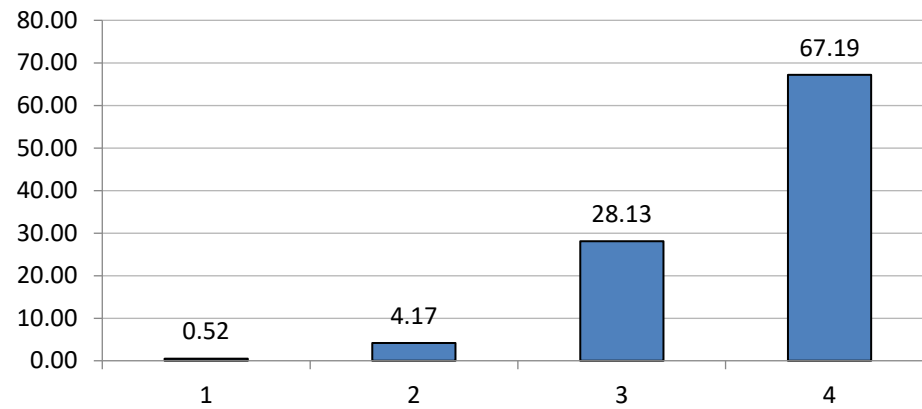
Berbelit/ Tidak mudah	0.52
Agak mudah	21.35
mudah	64.06
Sangat mudah	14.06

Kecepatan Pelayanan



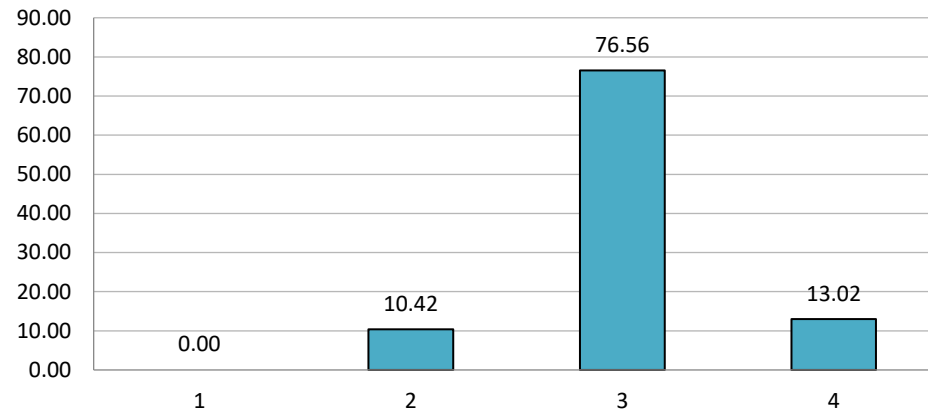
Tidak cepat	2.08
Kurang cepat	30.21
Cepat	50.52
Sangat cepat	17.19

Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



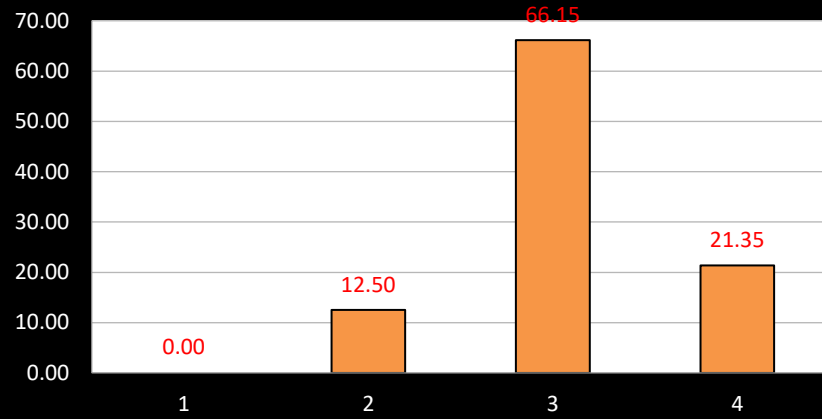
Sangat Mahal	0.52
Cukup Mahal	4.17
Murah	28.13
Gratis	67.19

Kesesuaian Pelayanan



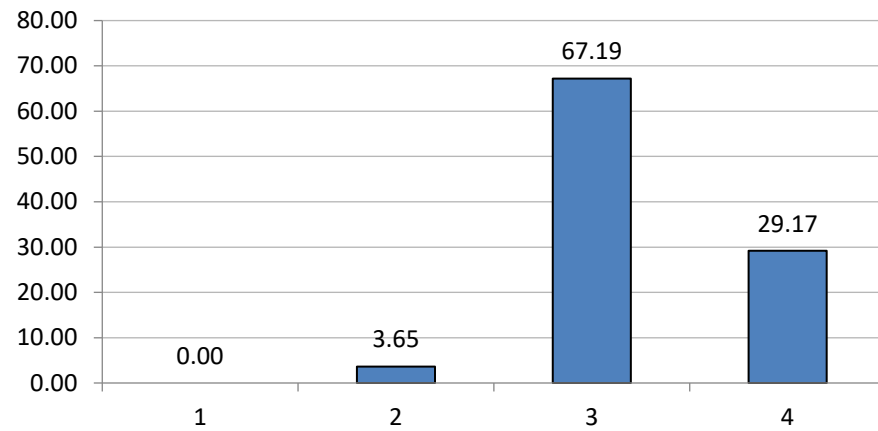
Tidak sesuai	0
Kurang sesuai	10.42
Sesuai	76.56
Sangat sesuai	13.02

Kompetensi Petugas



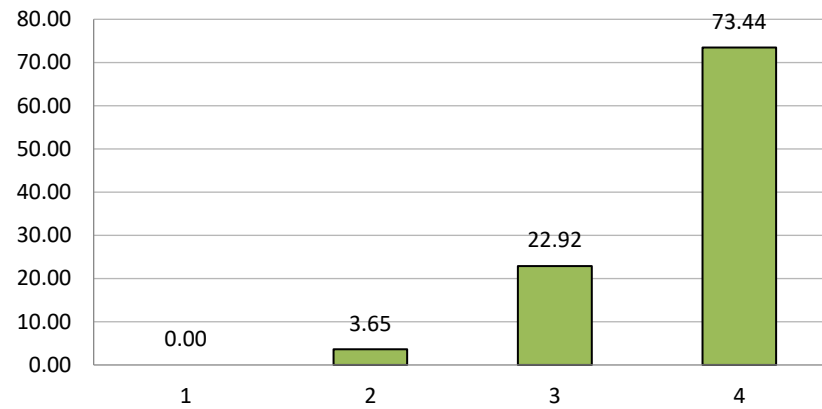
Tidak mampu	0
Kurang mampu	12.5
Mampu	66.15
Sangat mampu/ terampil	21.35

Perilaku Petugas Pelayanan



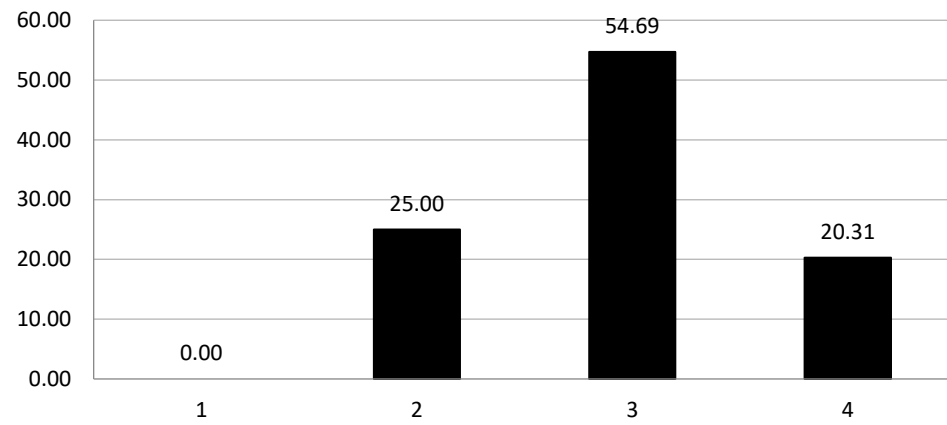
Tidak sopan/ramah	0
Kurang sopan/ramah	3.65
Sopan/ramah	67.19
Sangat Sopan/ramah	29.17

Penanganan Pengaduan



Tidak ada	0
Ada, Tapi tidak Berfungsi	3.65
Berfungsi Kurang Optimal	22.92
Dikelola dengan baik	73.44

Kualitas Sarana dan Prasarana



Buruk	0
Cukup	25
Baik	54.69
Sangat Baik	20.31