

4. HASIL SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR KELURAHAN SUNGAI JAWI
ALAMAT : JL. HM. SUWIGNYO PONTIANAK
TELP (0561) 585634

| NO RESP | NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 38 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| RESP | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| RESP | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 123 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 125 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 126 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 127 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 128 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 129 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 130 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 133 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 136 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 137 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 141 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 146 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 148 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 149 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Σ Nilai Per Unsur | 513 | 512 | 504 | 552 | 510 | 522 | 515 | 509 | 525 | |
| NRR Per Unsur | 3,42 | 3,41 | 3,36 | 3,68 | 3,40 | 3,48 | 3,43 | 3,39 | 3,50 | |
| NRR Tertbg / Unsur | 0,38 | 0,38 | 0,37 | 0,41 | 0,38 | 0,39 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | *) 3,45 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | **) 86,25 |

Keterangan :
 U1 s.d U14 = Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **)

Mutu Pelayanan
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

| No | Unsur Pelaksana | Nilai |
|----|---------------------------------|-------|
| 1 | Prosedur Pelayanan | 3,42 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,43 |
| 3 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 3,29 |
| 4 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 3,28 |
| 5 | Tanggungjawab Petugas Pelayanan | 3,32 |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,53 |
| 7 | Kecepatan Pelayanan | 3,24 |
| 8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 3,56 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,69 |
| 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan | 3,73 |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 3,85 |
| 12 | Kepastian Waktu Pelayanan | 3,55 |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 3,56 |
| 14 | Keamanan Lingkungan | 3,15 |

SKM PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SUNGAI JAWI : 86,25
KATEGORI PELAYANAN : SANGAT BAIK