

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	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
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	3	3	
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	4	3	3	
130	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
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	3	
135	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
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	3	3	3	3	3	
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	3	
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
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) 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**