



**QUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN)
KECAMATAN LUAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**



TANGGAL SURVEY : _____

Jam Survey : 08.00 - 12.00 Wib
 13.00 - 17.00 Wib

BIO DATA

Jenis Kelamin : L P Usia : _____ Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA Wirausaha
 lainnya : _____ (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : _____ (sebutkan misal : Kartu Keluarga, KTP, Surat Izin, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PATEN

(Lingkari Kode Huruf sesuai jawaban respondent)

1	Bagaimana Pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P *)
	A Tidak Sesuai	1
	B Kurang Sesuai	2
	C Sesuai	3
	D Sangat Sesuai	4

6	Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
	A Tidak Kompeten	1
	B Kurang Kompeten	2
	C Kompeten	3
	D Sangat Kompeten	4

2	Bagaimana Pemahaman Anda tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	P *)
	A Tidak Mudah	1
	B Kurang Mudah	2
	C Mudah	3
	D Sangat Mudah	4

7	Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P *)
	A Buruk	1
	B Cukup	2
	C Baik	3
	D Sangat Baik	4

3	Bagaimana Pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan	P *)
	A Tidak cepat	1
	B Kurang Cepat	2
	C Cepat	3
	D Sangat Cepat	4

8	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan Prasarana	P *)
	A Buruk	1
	B Cukup	2
	C Baik	3
	D Sangat Baik	4

4	Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam Pelayanan	P *)
	A Sangat Mahal	1
	B Cukup Mahal	2
	C Murah	3
	D Gratis	4

9	Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P *)
	A Tidak Ada	1
	B Ada tapi tidak berfungsi	2
	C Berfungsi tapi kurang maksimal	3
	D Diolah dengan baik	4

5	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P *)
	A Tidak Sesuai	1
	B Kurang sesuai	2
	C sesuai	3
	D sangat sesuai	4

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

NO Respo nden	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	4	4	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
6	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
12	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
14	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
22	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
26	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
27	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
30	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
31	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
32	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
34	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
35	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
36	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
39	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
40	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
41	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
45	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
50	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
51	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
52	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
55	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
58	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
59	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
62	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
63	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
64	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
65	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
66	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
68	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
69	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
75	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
76	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
77	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
79	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
80	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
81	4	3	2	4	3	3	4	3	3	
82	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
Σ Nilai/Unsur	281	285	279	328	278	287	258	276	251	
NRR/Unsur	3,5125	3,563	3,4875	4,1	3,475	3,588	3,225	3,45	3,060976	
NRR tertimbang/UNSUR	0,38638	0,391875	0,383625	0,451	0,38225	0,394625	0,35475	0,3795	0,336707	
IKM unit Pelayanan										86,51768293

BENTUK MUTU PELAYANAN
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR CAMAT LUAK
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
Semester I

NILAI IKM BAIK

86,52

Jumlah Responden		82 Orang
Nama Layanan	KK =	23 Orang
	KTP =	0 Orang
	AKTA =	0 Orang
	Poli Umum =	59 Orang
Janis Kelamin	L =	33 Orang
	P =	49 Orang
Pendidikan	SD =	5 Orang
	SMP =	11 Orang
	SMA =	56 Orang
	DIII =	2 Orang
	S1 =	7 Orang
	S2 =	1 Orang

Periode Survei = (1 s/d 30 Juni 2022)

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Kualitas Layanan					
		Penanganan Pengaduan	v	v	v	v	
		Menyediakan Kotak Layanan					
		Penanganan Pengaduan	v				
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan Kualitas Waktu					
		Pelayanan	v	v	v	v	
		Mempercepat Waktu					
		Pelayanan/ Penyederhanaan					
		SOP	v				

