

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

UNIT PELAYANAN : Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut
ALAMAT : Jl. A. Syairani No. 36 Pelaihari, Tanah Laut, KalSel, 70814.
Telp. 0512-21300

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	3	3	2	4	3	2	3	2	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	3	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	3	4	3	3	3	3	3
19	2	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	2	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	2	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	1	2	2	3	1	2
37	3	3	3	4	3	2	3	3	3
38	3	4	4	3	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	2	4	4	4	4	3
44	3	4	4	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	3
50	4	3	3	4	3	3	4	4	3
51	3	4	3	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	3	3	4	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4

55	2	4	3	4	4	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	2
58	3	4	4	4	4	4	4	4	3
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	3	4	4	3	4
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	4	3	4	3	4	3	3	4
68	3	3	3	4	4	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4	3	3	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	3	3	2	4	2	2	2	2	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	4	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	2	2	3
91	3	4	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3	4	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	3	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	2	3	2	3
110	3	3	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	4	4	3	4	3
113	3	3	4	4	4	3	3	4	3
SNilai /Unsur	362	384	377	434	382	373	383	377	390
NRR / pertanyaan	3.204	3.398	3.336	3.841	3.381	3.301	3.389	3.336	3.451
NRR tertbg/	0.356	0.378	0.371	0.427	0.376	0.367	0.377	0.371	0.383

NRR tertbg/ pertanyaan	0.356	0.378	0.371	0.427	0.376	0.367	0.377	0.371	0.383
NRR tertbg/unsur	0.356	0.378	0.371	0.427	0.376	0.367	0.377	0.371	0.383
								*)	**) 1
IKM Unit pelayanan								3.404	85.103

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang = Jumlah kuesioner yang diisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.204
U2	Prosedur Pelayanan	3.398
U3	Kecepatan Pelayanan	3.336
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.841
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.381
U6	Kompetensi Petugas	3.301
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.389
U8	Penanganan Pengaduan	3.336
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.451

IKM UNIT PELAYANAN :

85.10

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	0.00	0.00	0.88	0.00	0.00	0.00	0.88	0.00
Kurang Baik	4.42	1.77	3.54	1.77	2.65	6.19	2.65	6.19	2.65
Baik	70.80	56.64	59.29	9.73	56.64	57.52	55.75	51.33	49.56
Sangat Baik	24.78	41.59	37.17	87.61	40.71	36.28	41.59	41.59	47.79
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	113	113	113	113	113	113	113	113	113

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Kurang Baik	5	2	4	2	3	7	3	7	3
Baik	80	64	67	11	64	65	63	58	56
Sangat Baik	28	47	42	99	46	41	47	47	54
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	113	113	113	113	113	113	113	113	113

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



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

UNIT PELAYANAN

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam
Kebakaran Kabupaten Tanah Laut

ALAMAT

Jl. A. Syairani No. 36 Pelaihari, Tanah Laut, KalSel,
70814. Telp. 0512-21300

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	4	3	2	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	4	3	3	3	4
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	1	2	2	3	1	2
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	2	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	3	4	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4

55	4	4	3	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	3	4	4	3	4
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	3	4	3	3	4
68	3	3	3	4	4	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	2	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	4	2	2	2	2	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	2	2	4
91	4	4	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	2	3	2	4
110	3	3	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	3	4	3	3	3	4	4
112	3	3	3	4	4	4	3	4	4
113	3	3	4	4	4	3	3	4	4
114	3	3	4	4	4	3	3	2	4
115	4	4	3	3	3	4	4	3	4
116									
117									
118									
119									

121										9
SNilai /Unsur	389	391	384	441	389	393	390	382	440	3.477
NRR / pertanyaan	3.383	3.400	3.339	3.835	3.383	3.417	3.391	3.322	3.826	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.376	0.378	0.371	0.426	0.376	0.380	0.377	0.369	0.425	
NRR tertbg/unsur	0.376	0.378	0.371	0.426	0.376	0.380	0.377	0.369	0.425	
									*)	**) 3.477 86.932
IKM Unit pelayanan										

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masy

= Jumlah NRR IKM tertim

= Jumlah NRR Tertimban

= Jumlah nilai per unsur d

Jumlah kuesioner yang

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.383
U2	Prosedur Pelayanan	3.400
U3	Kecepatan Pelayanan	3.339
U4	Kesesuaian/ Kewajaran B	3.835
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.383
U6	Kompetensi Petugas	3.417
U7	Perilaku Petugas Pelayan	3.391
U8	Penanganan Pengaduan	3.322
U9	Kualitas Sarana dan Prasa	3.826

IKM UNIT PELAYANAN :

86.93

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	0.00	0.00	0.87	0.00	0.00	0.00	0.87	0.00
Kurang Baik	1.74	1.74	3.48	1.74	2.61	4.35	2.61	6.96	1.74
Baik	58.26	56.52	59.13	10.43	56.52	49.57	55.65	51.30	13.91
Sangat Baik	40.00	41.74	37.39	86.96	40.87	46.09	41.74	40.87	84.35
kosong	5.22	5.22	5.22	5.22	5.22	5.22	5.22	5.22	5.22
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Kurang Baik	2	2	4	2	3	5	3	8	2
Baik	67	65	68	12	65	57	64	59	16
Sangat Baik	46	48	43	100	47	53	48	47	97
kosong	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Total Responden	121	121	121	121	121	121	121	121	121

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Bi	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayan.	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 Prasi	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

3.04



Kepala Satuan

MUR. KUSRI, SP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19690315 198903 1 012

53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
57	4	4	4	4	3	4	3	3	4	0
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4	0
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	4	4	4	4	3	4	3	2	4	0
64	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0
65	3	3	3	4	3	3	3	2	4	0
66	3	3	2	4	3	3	3	2	3	0
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
73	3	3	3	3	3	4	3	4	4	0
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
86	3	3	3	5	3	4	3	3	4	0
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4	0
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
89	3	3	3	4	4	3	3	4	4	0
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
92	3	3	3	4	4	4	4	3	4	0
93	3	3	3	4	4	4	4	3	4	0
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
96	3	3	3	4	3	2	2	2	3	0
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
104	3	3	3	3	3	3	3	2	4	0
105	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
106	3	4	4	4	3	4	3	3	4	0
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
Snilai/ Unsur	362	371	367	427	370	377	369	354	420	3.403
NRR / pertanyaan	3.321	3.404	3.367	3.917	3.394	3.459	3.385	3.248	3.853	
NRR tertbg/pertanyaan	0.369	0.378	0.374	0.435	0.377	0.384	0.376	0.361	0.428	
NRR tertbg/unsur	0.369	0.378	0.374	0.435	0.377	0.384	0.376	0.361	0.428	
IKM Unit pelayanan	3.483								87.080	

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masy

= Jumlah NRR IKM tertim

= Jumlah NRR Tertimbang

= Jumlah nilai per unsur d

Jumlah kuesioner yang

= NRR per unsur x 0,111

U1	Kesesuaian Persyaratan	3.321
U2	Prosedur Pelayanan	3.404
U3	Kecepatan Pelayanan	3.367
U4	Kesesuaian/ Kewajaran B	3.917
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.394
U6	Kompetensi Petugas	3.459
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.385
U8	Penanganan Pengaduan	3.248
U9	Kualitas Sarana dan Prasa	3.853

IKM UNIT PELAYANAN :

87.08

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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	1.83	0.92	1.83	0.92	0.92	1.83	1.83	10.09	1.83
Baik	64.22	57.80	59.63	7.34	58.72	50.46	57.80	55.05	11.01
Sangat Baik	33.94	41.28	38.53	90.83	40.37	47.71	40.37	34.86	87.16
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	99	100	100	100	100	100
Total Responden	109	109	109	109	109	109	109	109	109

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	1	2	1	1	2	2	11	2
Baik	70	63	65	8	64	55	63	60	12
Sangat Baik	37	45	42	99	44	52	44	38	95
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	109	109	109	108	109	109	109	109	109

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Bi	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 Prasa	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

JABATAN	PARAF
SEKRETARIS	
KABID	
KASUBAG/KASI	



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

UNIT PELAYANAN

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam
Kebakaran Kabupaten Tanah Laut

ALAMAT

Jl. A. Syairani No. 36 Pelaihari, Tanah Laut, KalSel.
70814. Telp. 0512-21300

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	1	1	3	2	1	3	2	2
31	3	3	3	4	4	4	3	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3
35	3	3	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	2	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	4	4	3
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	2	2	2	4	2	2	2	2	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4

61	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	3	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	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	2	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	4	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	2	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	3	3	4	4	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4
107	4	3	3	4	4	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4
110	3	4	3	4	3	3	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	3	3	3	4	4	3	3	3	4
114	3	4	4	4	4	3	3	3	3
115	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	1
119	3	3	3	4	3	3	3	2	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	4	3	4	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	4	4	4	4	4
124	4	3	3	4	4	3	3	3	4
125	4	3	3	4	4	3	3	3	4
126	3	3	4	3	3	3	3	3	4
127	3	4	3	4	3	3	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Sangat Baik
kosong
Total Responden

56	58	53	138	58	56	60	49	126
0	0	0	0	0	0	0	0	0
159	159	159	159	159	159	159	159	159

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Bi	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayan	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 Prasa	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65



MUH. KUSRI, SP
Pemimpin Utama Muda (IV/c)
NIP. 19690315 198903 1 012