

PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS
PERIODE JANUARI - FEBRUARI 2021

NO. KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3
8	4	2	2	4	2	2	4	3	1	4
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
26	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
27	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
28	3	3	2	4	2	2	2	2	3	0
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
33	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
34	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3
35	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3
36	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2
41	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3
42	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
43	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
54	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3

NO. KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
58	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
62	2	2	3	4	3	3	3	2	0	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
64	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
65	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	0	3	2	2	3
JNU	212	211	202	260	209	202	209	197	231	205
RNU	3,21	3,20	3,06	3,94	3,17	3,11	3,17	2,98	3,61	3,15
NIUP	0,32	0,32	0,31	0,39	0,32	0,31	0,32	0,30	0,36	0,32
JNIUP	3,26									
IKM UP	81,50									

KETERANGAN

U1 - U9 : Unsur - Unsur Pelayanan

JNU : Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

RNU : Rata-Rata Nilai per Unsur Pelayanan

Adalah Jumlah Nilai Unsur Pelayanan di bagi Jumlah Kuesioner yang Terisi

NIUP : Nilai Indeks Unit Pelayanan

Adalah Rata-Rata Nilai Unsur (RNU) di Kali Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang
Bobot Rata-Rata Tertimbang di dapat dari Jumlah Bobot dibagi Jumlah Unsur
 $1/10 = 0,10$

JNIUP : Jumlah Nilai Indeks Unit Pelayanan

Adalah Jumlah Total dari Nilai Indeks Unit Pelayanan (NIUP)

IKM UP : Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Jumlah Nilai Indeks Unit Pelayanan di Kali Nilai Dasar yaitu 25 atau $JNIUP/4 \times 100$

JUMLAH RESPONDEN : 66 Orang

JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI : 35 Orang

PEREMPUAN : 31 Orang

RENTANG USIA : 17 - 63 Tahun

PENDIDIKAN

SD/SEDERAJAT : 2 Orang

SMP/SEDERAJAT : 5 Orang

SLTA/SEDERAJAT : 27 Orang

DIPLOMA III : 3 Orang

S.1/DIPLOMA IV : 29 Orang

S.2 : -

S.3 : -

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN (IKM UP)

MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan Olahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Anambas
Periode Bulan Januari - Maret 2020, maka di dapatkan Hasilnya :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) : **81,50**
MUTU PELAYANAN : **B**
KINERJA UNIT PELAYANAN : **BAIK**

MUTU PELAYANAN PER UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	RNU	IKM PER UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA PER UNIT UNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	3,21	80,30	B	BAIK
2	Prosedur Pelayanan	3,20	79,92	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,06	76,52	C	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,94	98,48	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,17	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,11	77,69	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,17	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan	2,98	74,62	C	KURANG BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,61	90,23	A	SANGAT BAIK
10	Maklumat Pelayanan	3,15	78,85	B	BAIK

Tanggal Pengolahan Data : 2 Maret 2021

Nama Petugas : SANIA
NIP/NIPPT : 200006263926
Jabatan : Staf

Penanggungjawab Pengolahan Data
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

AZRY S.Pd.
Penata Tk. I
NIP. 198208272008031001

Penanggungjawab Kegiatan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dra. NURGAYAH, M.A.
Pembina
NIP. 196801262000032002

Mengetahui

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kepulauan Anambas



Drs. AGUS BASIR
Pembina Utama Muda
NIP. 196108161982101001