

**HASIL PENGOLAHAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PER TRIWULAN I, II Dan, III
TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK**

**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2021**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 2021
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SUMEDANG**

HASIL KUISONER SKM TRIWULAN 3									
No Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	3	2	3	4	3	3	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	4	4	3
55	4	3	4	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	3	3	3	4	3
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	4	3	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	4	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	4	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	4	4	4	3
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	4	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3
83	3	4	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	4	4	3	3	3	4	3
86	3	4	3	3	3	4	3	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	4	3	4	3	3	3	4	3
89	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	4	3	4	3	4	3	3	3
91	3	4	3	4	3	3	4	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	4	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	4	3	4	3	4	4	3	3

100	2	3	2	4	3	3	3	3	2	
101	3	4	2	4	2	3	3	4	3	
102	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
103	2	2	3	4	3	2	3	3	3	
104	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
Jumlah Nilai Per	80	76	79	96	80	80	85	92	83	
Nilai Rata-Rata/Unsur	3.20	3.04	3.16	3.84	3.20	3.20	3.40	3.68	3.32	
Nilai RR	0.35	0.33	0.35	0.42	0.35	0.35	0.37	0.40	0.37	
NSKM										82.61

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.11

SKM UNIT PELAYANAN :	82.61
-----------------------------	--------------

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 PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.2
U2	Prosedur	3.04
U3	Waktu pelayanan	3.16
U4	Biaya/tarif	3.84
U5	Produk layanan	3.2
U6	Kompetensi pelaksana	3.2
U7	Perilaku pelaksana	3.4
U8	Maklumat Pelayanan	3.68
U9	Penanganan Pengaduan	3.32

Sumedang, 30 September 2021
 Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Sumedang



Drs. H. Asen Tatang Sujana, M.Si
 NIP. 19660228 199901 1 001