

Sampel Minimal = 613
 Populasi = 40000

38410
 100,95775

Jumlah Sampel Sesungguhnya = 244

Jenis Kelamin
 Laki-Laki 99 41%
 Perempuan 145 59%

Pendidikan
 SD ke Bawah 34 14%
 SLTP/SMP 30 12%
 SLTA/SMA 42 17%
 D/III 52 21%
 S1 64 26%
 S2 22 9%

Pekerjaan
 PNS 34 14%
 TNI 30 12%
 Swasta 60 25%
 Wirausaha 31 13%
 Lainnya 64 26%
 Pelajar 25 10%

Jenis Layanan
 Layanan A 0%
 Layanan B 0%
 Lainnya 0%

Permenpan 14 Tahun 2017

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

[illegible]

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: PADANG MENGATAS
: IKM

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

58	3	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	2	4	3	2	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3
62	3	3	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	3	4	3
64	4	4	3	3	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	3	4	4
67	4	3	3	3	4	3	3	4
68	4	3	4	4	4	4	4	3
69	3	4	4	3	3	3	4	3
70	4	3	4	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	3	4	4	4	4	3	4
73	4	4	4	4	3	3	4	4
74	3	4	3	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	3	4	4	3	4
77	4	4	3	4	4	3	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	3	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	3	4	3	4
86	3	3	4	4	3	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3
88	4	4	3	3	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	3	4	4	4	4	4	3
91	3	4	4	3	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	3	4
93	4	4	4	3	4	4	4	3
94	3	3	4	4	3	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	3	4	3	3	4	4
97	3	3	4	3	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	3	4	4	4
100	4	3	4	3	4	4	3	4
101	3	4	4	4	3	4	4	3
102	3	2	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	3	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	3	3
105	4	4	2	4	4	2	4	4
106	4	4	4	4	3	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	3
109	4	4	4	2	4	3	2	4
110	4	4	4	4	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3
112	3	3	4	4	3	4	3	4
113	4	4	4	4	4	3	4	3
114	4	4	3	3	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4
117	4	3	3	3	4	3	3	4
118	4	3	4	4	4	4	4	3
119	3	4	4	3	3	3	4	3
120	4	3	4	3	4	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	3	4	4	4	4	3	4
123	4	4	4	4	3	3	4	4
124	3	4	3	4	3	4	4	4

125	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	4	4	3	4	4	3	4
127	4	4	3	4	4	3	4	4
128	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	3	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	3	4
131	4	4	3	4	4	4	4	4
132	3	4	4	3	4	3	4	4
133	4	3	4	4	4	4	4	3
134	4	4	4	4	4	3	4	4
135	4	4	4	4	3	4	3	4
136	3	3	4	4	3	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	3
138	4	4	3	3	4	4	3	4
139	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	3
141	3	4	4	3	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3	4
143	4	4	4	3	4	4	4	3
144	3	3	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	3	4
146	4	4	3	4	3	3	4	4
147	3	3	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	3	4
149	4	4	4	4	3	4	4	4
150	4	3	4	3	4	4	3	4
151	3	4	4	4	3	4	4	3
152	3	2	4	4	4	4	4	4
153	3	4	4	3	3	4	4	4
154	3	4	4	4	4	4	3	3
155	4	4	2	4	4	2	4	4
156	4	4	4	4	3	4	4	4
157	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	4	4	4	4	4	4	3
159	4	4	4	2	4	3	2	4
160	4	4	4	4	3	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3
162	3	3	4	4	3	4	3	4
163	4	4	4	4	4	3	4	3
164	4	4	3	3	4	4	4	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	3	3	4	4
167	4	3	3	3	4	3	3	4
168	4	3	4	4	4	4	4	3
169	3	4	4	3	3	3	4	3
170	4	3	4	3	4	4	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	3
172	4	3	4	4	4	4	3	4
173	4	4	4	4	3	3	4	4
174	3	4	3	4	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	3
176	4	4	4	3	4	4	3	4
177	4	4	3	4	4	3	4	4
178	3	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	4	4	3	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4	3	4
181	4	4	3	4	4	4	4	4
182	3	4	4	3	4	3	4	4
183	4	3	4	4	4	4	4	3
184	4	4	4	4	4	3	4	4
185	4	4	4	4	3	4	3	4
186	3	3	4	4	3	4	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	3
188	4	4	3	3	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	3	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	3
191	3	4	4	3	3	4	4	4

192	4	4	4	4	4	4	3	4
193	4	4	4	3	4	4	4	3
194	3	3	4	4	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	3	4
196	4	4	3	4	3	3	4	4
197	3	3	4	3	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	3	4
199	4	4	4	4	3	4	4	4
200	4	3	4	3	4	4	3	4
201	3	4	4	4	3	4	4	3
202	3	2	4	4	4	4	4	4
203	3	4	4	3	3	4	4	4
204	3	4	4	4	4	4	3	3
205	4	4	2	4	4	2	4	4
206	4	4	4	4	3	4	4	4
207	4	3	4	4	4	4	4	4
208	3	4	4	4	4	4	4	3
209	4	4	4	2	4	3	2	4
210	4	4	4	4	3	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	3
212	3	3	4	4	3	4	3	4
213	4	4	4	4	4	3	4	3
214	4	4	3	3	4	4	4	4
215	3	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	3	3	4	4
217	4	3	3	3	4	3	3	4
218	4	3	4	4	4	4	4	3
219	3	4	4	3	3	3	4	3
220	4	3	4	3	4	4	4	3
221	4	4	4	4	4	4	4	3
222	4	3	4	4	4	4	3	4
223	4	4	4	4	3	3	4	4
224	3	4	3	4	3	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	3
226	4	4	4	3	4	4	3	4
227	4	4	3	4	4	3	4	4
228	3	4	4	4	4	4	4	4
229	4	3	4	4	3	4	4	3
230	4	4	4	4	4	4	3	4
231	4	4	3	4	4	4	4	4
232	3	4	4	3	4	3	4	4
233	4	3	4	4	4	4	4	3
234	4	4	4	4	4	3	4	4
235	4	4	4	4	3	4	3	4
236	3	3	4	4	3	4	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	3
238	4	4	3	3	4	4	3	4
239	4	4	4	4	4	3	4	4
240	4	3	4	4	4	4	4	3
241	3	4	4	3	3	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	3	4
243	4	4	4	3	4	4	4	3
244	3	3	4	4	3	4	4	4
SNilai /Unsur	887	903	932	893	898	912	904	901
NRR / pertanyaan	3,71	3,70	3,82	3,74	3,68	3,74	3,70	3,69
NRR tertbg/ pertanyaan	0,412	0,411	0,424	0,415	0,409	0,415	0,411	0,410
Kategori Per	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,712

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

No.	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan : Sangat Baik 3,712

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,61
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	2,05	2,05	2,05	0,00	2,05	2,05
Baik	28,28	25,82	13,93	21,72	31,97	22,13	25,41
Sangat Baik	69,67	72,13	84,02	74,18	68,03	75,82	72,54
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	98	100	100	98	100	100	100

Total Responden	244	244	244	244	244	244	244
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	5	5	5	0	5	5
Baik	69	63	34	53	78	54	62
Sangat Baik	170	176	205	181	166	185	177
kosong	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	239	244	244	239	244	244	244

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U5	Kesesuaian Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana
U3	Kecepatan Pelayanan

EN

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

U9	
4	0
4	0
4	0
3	0
4	0
4	
3	
4	
4	
3	
4	
4	
4	
3	
3	
4	
4	
4	
4	
3	
4	
4	
4	
3	
4	
4	
3	
3	
3	
3	
4	
3	
4	
4	
4	
3	
4	
4	
4	
4	
4	
4	
3	
4	
4	
4	
4	
4	
3	
4	
4	
3	
4	
3	

4
4
3
4
4
4
4
3
3
4
4
4
4
3
4
4
4
3
3
3
3
4
3
4
3
4
4
3
4
4
4
4
3
4
3
3
4
4
4
4
4
4
4
3
4
4
4
4
4
3
4
4
4
4
4
4
3
3
4
4
4
4
4
3
4
4
4

[illegible]

[illegible]

3,820
3,736
3,680
3,738
3,705
3,693
3,656

92,79

90
99

U8	U9
0,00	0,00
0,00	0,00
30,74	34,43
69,26	65,57
0,00	0,00
100	100

244	244
-----	-----

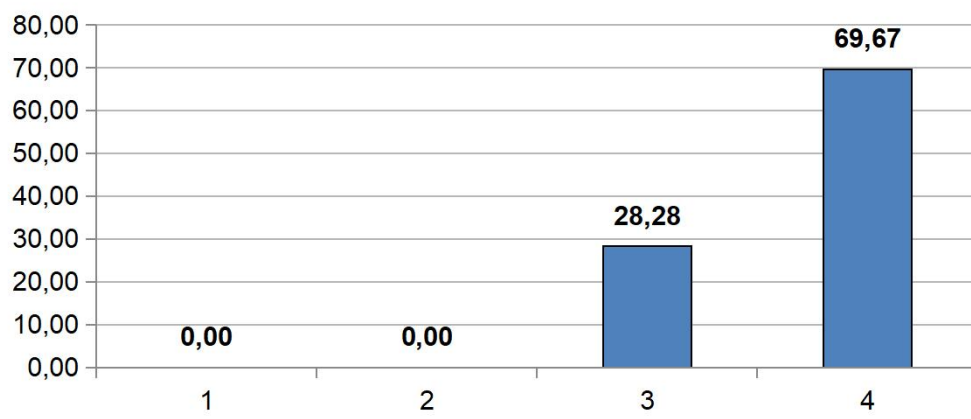
U8	U9
0	0
0	0
75	84
169	160
0	0
244	244

Rata-rata
3,69
3,25
3,18
3,06
3,05
3,04
2,76
2,70
2,65

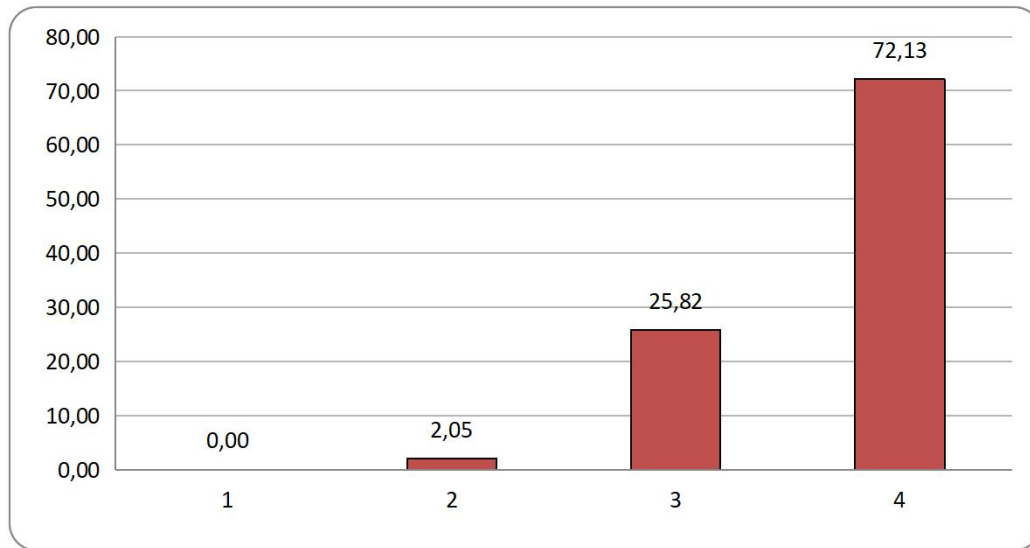
--	--

--	--	--	--	--	--	--

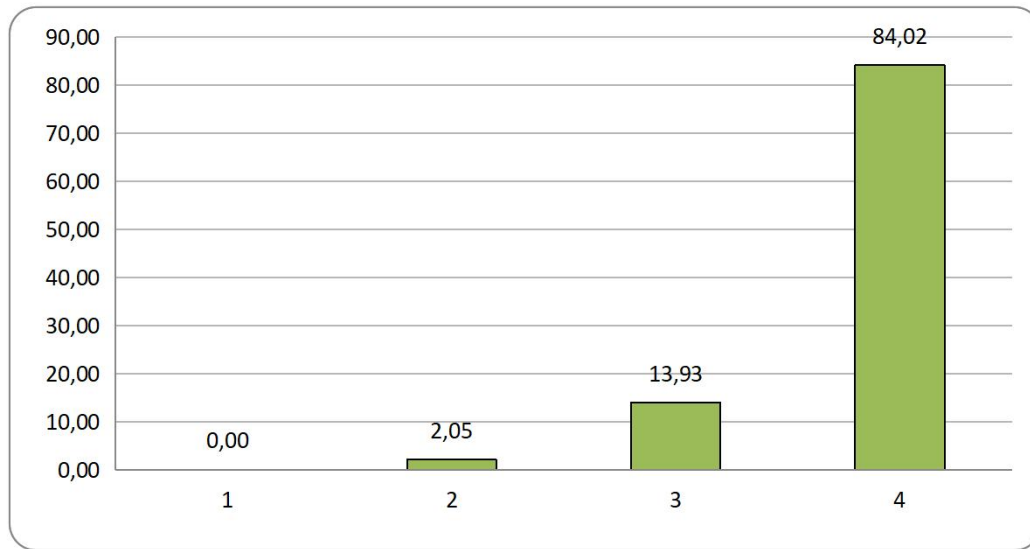
Kesesuaian Persyaratan



- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

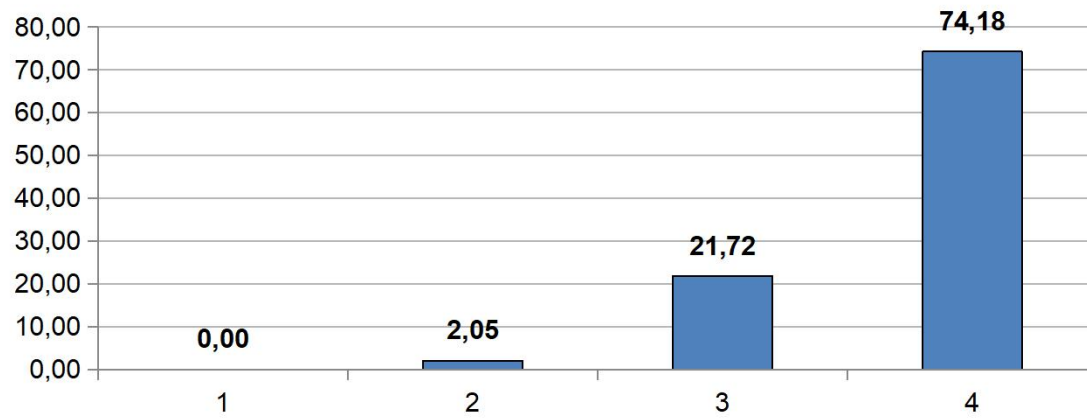


- 1 Berbelit/ Tidak mudah
- 2 Agak mudah
- 3 mudah
- 4 Sangat mudah



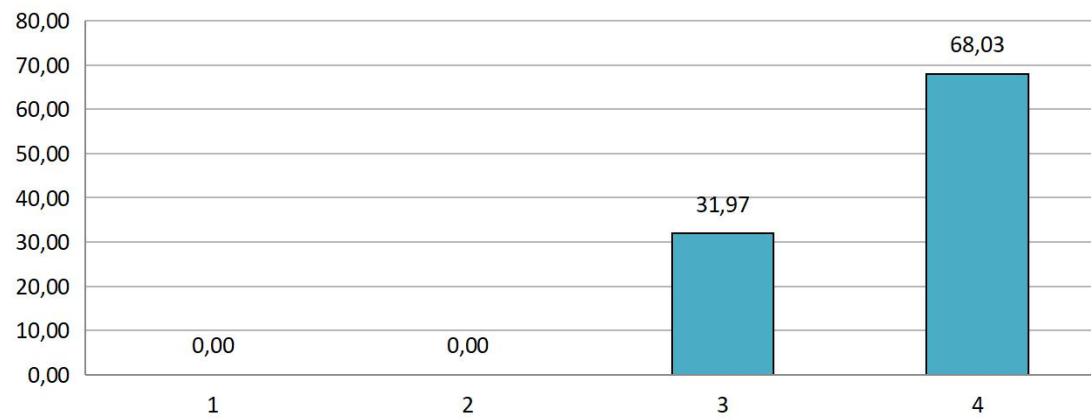
- 1 Tidak cepat
- 2 Kurang cepat
- 3 Cepat
- 4 Sangat cepat

Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



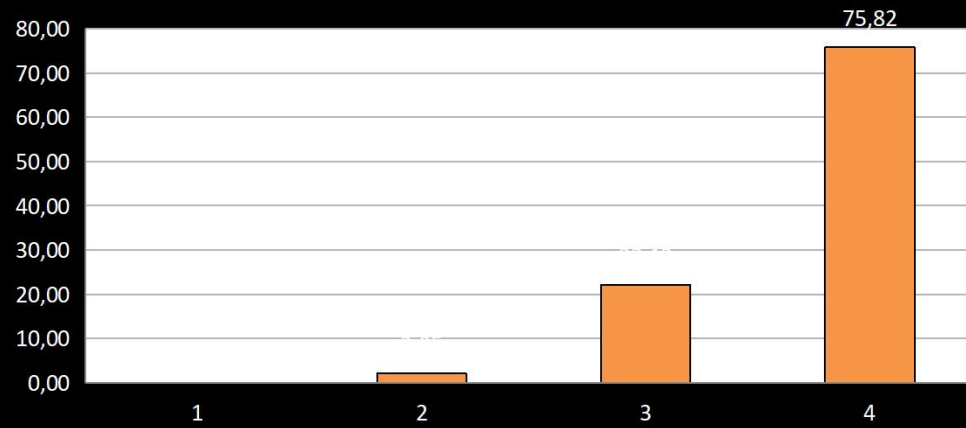
- 1 Sangat Mahal
- 2 Cukup Mahal
- 3 Murah
- 4 Gratis

Kesesuaian Pelayanan



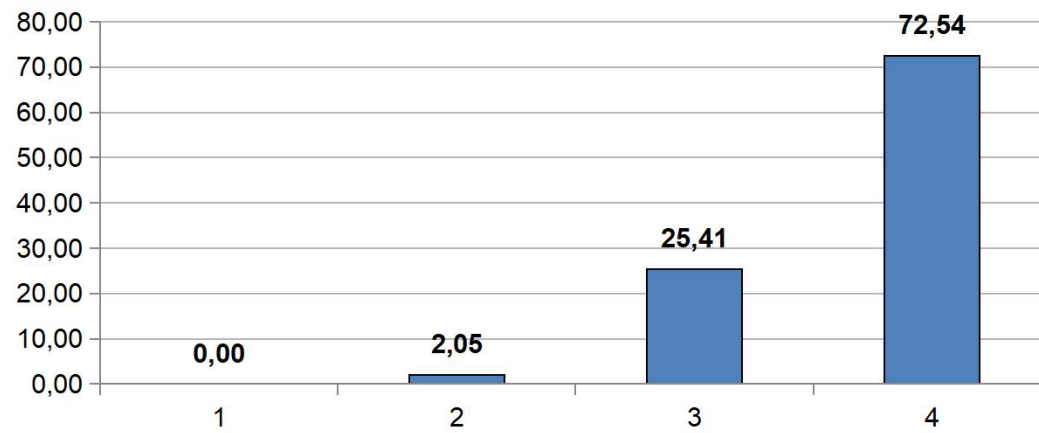
- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat sesuai

Kompetensi Petugas



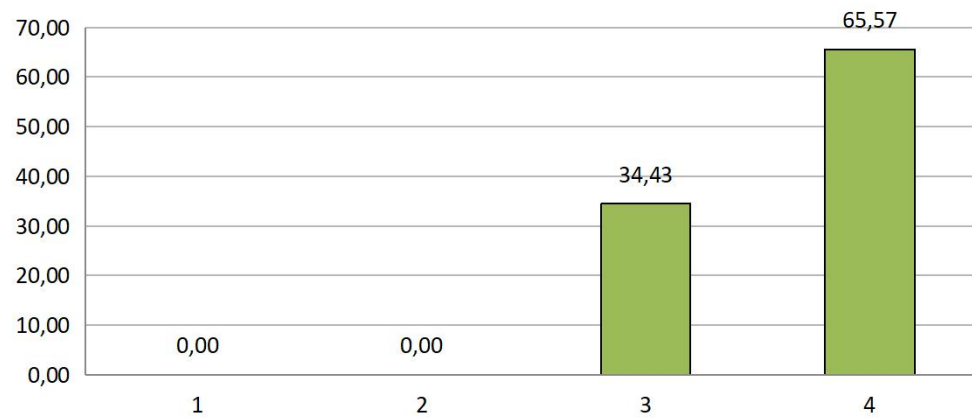
- 1 Tidak mampu
- 2 Kurang mampu
- 3 Mampu
- 4 Sangat mampu/ terampil

Perilaku Petugas Pelayanan



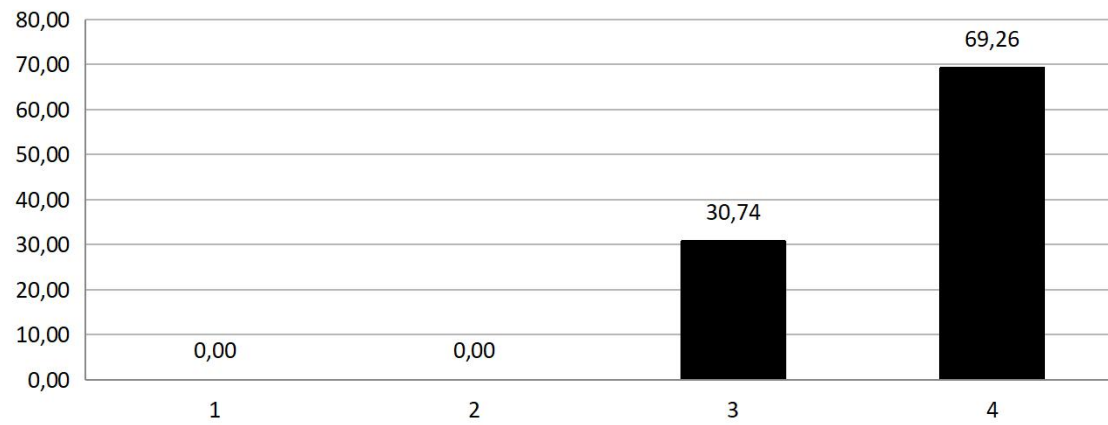
- 1 Tidak sopan/ramah
- 2 Kurang sopan/ramah
- 3 Sopan/ramah
- 4 Sangat Sopan/ramah

Penanganan Pengaduan



- 1 Tidak ada
- 2 Ada, Tapi tidak Berfungsi
- 3 Berfungsi Kurang Optimal
- 4 Dikelola dengan baik

Kualitas Sarana dan Prasarana



- 1 Buruk
- 2 Cukup
- 3 Baik
- 4 Sangat Baik