



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**(SKM) BKPPD  
TAHUN 2017**



**BADAN KEPEGAWAIAN,  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
DAERAH**

**(BKPPD)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
68	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
69	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
71	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	
72	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	
73	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
74	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
79	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
81	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
82	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	
83	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
86	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
87	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	
88	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
89	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
93	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
94	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
95	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
98	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	
99	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	
100	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	
Nilai/Unsur	296	300	282	333	273	307	303	301	302	274	
NRR/Unsur	2.960	3.000	2.820	3.330	2.758	3.070	3.030	3.010	3.020	2.740	
NRR tertimbang/unsur	0.296	0.300	0.282	0.333	0.276	0.307	0.303	0.301	0.302	0.274	2.974
IKM Unit Pelayanan											74,34

**Keterangan :**

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- 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 per unsur = NRR per unsur x 0,1

**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	296
U2	Prosedur	300
U3	Waktu Pelayanan	282
U4	Biaya/Tarif	333
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	273
U6	Kompetensi Pelaksana	307
U7	Perilaku Pelaksana	303
U8	Maklumat Pelayanan	301
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	302
U10	Sarana dan Prasarana.	274

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>74,34</b>
	<b>BAIK</b>

Kota Mungkid, 30 Desember 2017  
 Kepala Badan Kepegawaian,  
 Pendidikan dan Pelatihan Daerah  
 Kabupaten Magelang

Kota Mungkid, 18 April 2017  
 Kepala Badan Kepegawaian,  
 Pendidikan dan Pelatihan Daerah  
 Kabupaten Magelang

ERIE SADEWO, SH  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 195908061986031022

ERIE SADEWO, SH  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 195908061986031022

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2017

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH KAB. MAGELANG  
 ALAMAT : Jl. Soekarno-Hatta No. 59 Kota Mungkid.  
 TELEPON/HP. : Telp. (0293)789508 Fax (0293) 788122

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
7	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	
8	3	3	2	4	3	4	4	1	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
12	2	2	3	4	2	4	3	4	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
15	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
16	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
23	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3		3	4	3	3	3	
26	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
32	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
33	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
34	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
36	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	
37	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	
38	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	
39	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	
40	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
41	3	3	2	4	2	3	3	1	2	2	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
43	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
44	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
45	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
47	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	
48	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	
49	4	3	2	3	2	3	3	3	1	2	
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
51	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	
52	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
53	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	
54	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	
55	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	
56	2	2	2	3	2	3	3	3	4	1	
57	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
58	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	
59	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	
60	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	
63	3	4	3	3	3	4	4	2	2	1	