



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Ahmad Yani Telepon (0561) 736541 Fax. (0561) 730062
PONTIANAK

Kode Pos 78124

NOTA DINAS

Kepada : Kepala Biro Organisasi Setda Prov. Kalbar
Dari : Plt. Kepala Biro Humas Dan Protokol Setda Prov. Kalbar
Nomor : 065 / 637 / HUMPRO-A.3
Tanggal : 14 Nopember 2019
Sifat : SEGERA
Lampiran : 1 (satu) expl
Perihal : Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Humas Dan Protokol

Sehubungan dengan Surat Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 065 / 3170 / OR-B tanggal 3 Oktober 2019, dengan ini disampaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kegiatan pelayanan pada Biro Humas Dan Protokol tahun 2019 dengan nilai **80,15** (Baik) sebagaimana terlampir.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

∟ Plt. Kepala Biro Humas Dan Protokol
Setda Prov. Kalbar,

WINDY PRIHASTARI, S.STP, M.Si
Pembina

NIP. 19781028 199802 2 002

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

UNIT PELAYANAN : Biro Humas dan Protokol Setda Prov. Kalbar
 JENIS LAYANAN : Pelayanan Informasi dan Keprotokolan

1. Kolom yang di cetang/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.

2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIJAU artinya data responden telah lengkap.

Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Petajar/ Mahasiswa	Lainnya		
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
1	33		1					1		1						3	
2	39	1				1										2	
3	25	1						1		1						3	Sudah baik mohon ditingkatkan kembali
4	46	1						1		1						3	
5	42	1				1										2	
6	20	1				1						1				3	Agar dilanjutkan
7	21	1				1						1				3	
8	23		1			1								1		3	
9	22		1			1								1		3	
10	23		1			1								1		3	
11	27		1			1						1				3	
12	17		1			1								1		3	
13	17		1			1								1		3	
14	17		1		1									1		3	Untuk pelayanan sudah baik
15	23		1											1		3	Sesuai pelayanan dengan perkembangan zaman
16		1						1						1		3	
17	20	1						1						1		3	Tingkatkan lagi dalam segi pelayanan.
18			1					1						1		3	
19								1						1		2	
20	24	1						1						1		3	
21	41		1					1		1						3	
22	45		1						1							3	
23	36	1						1		1						3	Pertahankan memberikan pelayanan yang baik
24	35		1					1		1						3	Lebih ditingkatkan dan menjaga keseimbangan.
25																0	
26																0	
27																0	
28																0	
29																0	
30																0	
31																0	
32																0	
33																0	
34																0	
35																0	
36																0	
37																0	
38																0	
39																0	
40																0	
Jmlh	28,38096	11	15	1	3	13	4	17	7	8	2	6	4	17	6		
%		44%	60%	2%	7%	29%	9%	38%	16%	19%	6%	14%	9%	40%	14%		

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Biro Humas dan Protokol Setda Prov. Kalbar
: Pelayanan Informasi dan Keprotokolan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	2	4
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3
8	3	2	2	2	3	3	3	2	3
9	3	2	3	2	2	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	1	2	2	2	3	3	2	3
12	3	3	3	2	2	3	3	2	3
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	3	4	3	4	4	3	3	3	3
18	3	4	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4		4	4
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4
22	4	3	3	4	3	4	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
Nilai /Unsur	82	79	78	90	80	85	81	76	93
NRR / Unsur	3,154	3,038	3,000	3,462	3,077	3,269	3,240	2,923	3,720
NRR tertbg/ unsur	0,350	0,337	0,333	0,384	0,342	0,363	0,360	0,324	0,413
IKM Unit pelayanan								^{*)} 3,206	^{**)} 80,151

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

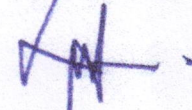
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,154
U2	Prosedur Pelayanan	3,038
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,462
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,077
U6	Kompetensi Petugas	3,269
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,240
U8	Penanganan Pengaduan	2,923
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,720

IKM UNIT PELAYANAN :	80,15
-----------------------------	--------------

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

Plt. Kepala Biro Humas dan Protokol
Setda Prov Kalbar



WINDY PRIHASTARI, S.STP, M.Si.

Pembina

NIP.19781028 199802 2 002