

LAMPIRAN II

PENGOLAHAN DATA ISIAN KUESIONER PER UNSUR PER RESP
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021 SEMESTER 1
 UNIT KERJA : SMP NEGERI 20 SURAKARTA

ISI PADA BAGIAN YANG DITANDAI DENGAN WARNA :

Nama OPD/UK : SMP NEGERI 20 SURAKARTA
 Narahubung : SUMARMI
 No. HP : 081393029069
 Jenis Organisasi : UNIT KERJA

No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
5	3	4	3	4	4	3	4	3	4
6	3	3	2	3	4	4	3	4	4
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	2	4	3	2	3	2	4
13	3	3	3	4	3	4	3	2	4
14	4	3	3	4	3	4	4	3	1
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	4	3	4	2	4	2	4
18	4	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	2	4	3	3	3	3	4
20	3	1	1	4	1	2	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4
27	4	3	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4
29	1	2	2	3	3	3	3	2	4
30	3	3	3	3	3	3	2	2	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4

Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah NRR IKM Tertimbang
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
S nilai unsur	167,000	155,000	153,000	180,000	163,000	166,000	167,000	162,000	190,000	
NRR / unsur	3,340	3,100	3,060	3,600	3,260	3,320	3,340	3,240	3,800	
NRR tertbg / unsur	0,371	0,344	0,340	0,400	0,362	0,369	0,371	0,360	0,422	3,340

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan : 83,500
 Kategori : Baik

- Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	Nama	Alamat	Telepon	Agama	Religiusitas
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					

Tanggal: 10 April 2021
 Kecamatan: ...
 Desa: ...

 Ketua: ...
 Sekretaris: ...
 Anggota: ...

TABEL ANALISA MASING MASING UNSUR SKM TAHUN 2021 SEMESTER 1
 UNIT KERJA : SMP NEGERI 20 SURAKARTA

UNSUR	NILAI RATA-RATA	NILAI MAX	NILAI MIN	ANALISA		REKOMENDASI
				KEKUATAN	KELEMAHAN	
U1	3,340	4	1	Ada kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan	Ada ketidak jelasan syarat-syarat pelayanan	Persyaratan dibuat lebih jelas sehingga tidak menimbulkan kebingungan
U2	3,100	4	1	Prosedur pelayanan di SMP N 20 Ska, sangat mudah	Adanya kesalah pahaman pada prosedur	Sebelumnya perlu komunikasi yang jelas tentang prosedur pelayanan
U3	3,060	4	1	Pemberian pelayanan yang cepat	Ketidak tepatan klient dalam memanfaatkan waktu pelayanan.	Perlu adanya prosedur waktu yang tegas, agar tidak ada penumpukan klient
U4	3,600	4	2	Semua biaya layanan gratis	Ketidak tahuan klient, bahwa biaya layanan digratiskan	Biaya layanan dibuat gratis agar bisa dinikmati oleh semua masyarakat.
U5	3,260	4	1	Kualitas layanan bagus	Hanya beberapa klient yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan	Selalu berusaha mempertahankan kualitas layanan dan selalu berusaha mengupdate
U6	3,320	4	2	Kompetensi petugas pelayanan sangat bagus	Kadang kinerja petugas pelayanan mengalami penurunan	Kompetensi petugas pelayanan perlu ditingkatkan dengan mengikutsertakan dalam
U7	3,340	4	2	Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah.	Kadang kala mood petugas pelayanan mengalami penurunan	Perlu adanya evaluasi prilaku petugas pelayanan
U8	3,240	4	2	Kualitas sapras pelayanan bagus	Kadang permasalahan jaringan internet atau listrik yang mengganggu	Sapras harus dicek berkala mengenai keberfungsian dan pemeliharannya
U9	3,800	4	1	Adanya kotak pengaduan masyarakat	Kadang respon pengaduan kurang cepat	Perluunya tiap hari mengecek kotak aduan dan segera memecahkan persoalan pengaduan

Surakarta, 30 April 2021

Mengesahkan,

Kepala SMP Negeri 20 Surakarta



NIP. 196802291990032002