

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)**

**DINAS PERHUBUNGAN  
TAHUN 2019**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2019**

<b>NILAI UKM</b>
<b>84</b>

**BAIK**

<b>NAMA LAYANAN : PEMBUATAN KATU KONTROL IZIN USAHA ANGKUTAN</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
<b>JUMLAH</b>	:	<b>Orang</b>	
<b>JENIS</b>	:		
<b>KELAMIN</b>	:	L = 88	P = 2
<b>PENDIDIKAN</b>	:	SD = 10	
		SMP = 18	
		SMA = 59	
		D III = 0	
		S1 = 2	
		S2 = 0	
		Tanpa keterangan = 1	
<b>Periode Survey</b>	:	21 Oktober 2019 s/d 22 November 2019	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN ANDA YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tanjung Pati, 13 November 2019

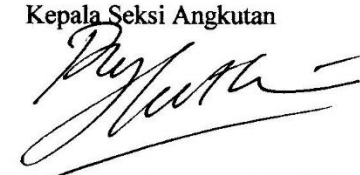
Mengetahui,  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Lima Puluh Kota



**Ir. H. ANHARMEN**  
NIP. 19640102 199003 1 010



Kepala Seksi Angkutan

  
**MOHAMMAD REHATTA,SH**  
NIP. 19760323 200312 1 007

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2019**

JENIS PELAYANAN : PEMBUATAN KARTU KONTROL IZIN USAHA ANGKUTAN

Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
21/10/2019	1	3	3	3	3	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	4	4	4	3	3	4	3	4	
22/10/2019	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	
	6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
	7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
	8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
	9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24/10/2019	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
	12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25/10/2019	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	14	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
	15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
28/10/2019	16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	22	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
	23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
	24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
29/10/2019	25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	28	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
	29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
	30	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30/10/2019	32	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
	33	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
	34	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
01/11/2019	36	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
	37	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
04/11/2019	38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	39	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
05/11/2019	41	3	3	3	3	3	3	2	2	4	
	42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
06/11/2019	46	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
	47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
07/11/2019	48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
	51	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
	52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
08/11/2019	54	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
	55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	56	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
	57	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
	58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
	59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
11/11/2019	60	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
	61	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12/11/2019	64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
13/11/2019	66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	68	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
	69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14/11/2019	70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	71	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
	72	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
	73	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
18/11/2019	74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
	75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	78	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
	79	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
	80	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19/11/2019	82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	83	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
20/11/2019	84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	85	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
21/11/2019	86	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
	87	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
22/11/2019	88	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
	89	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
	90	4	3	3	4	3	3	3	4	4	

Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Σ Nilai / Unsur	297	295	296	309	291	299	300	290	346	
	NRR UNSUR	3,30	3,28	3,29	3,43	3,23	3,32	3,33	3,22	3,84	
	NRR TERTIMBANG	0,3663	0,3638	0,3651	0,381	0,3589	0,3688	0,37	0,3577	0,4267	3,36 *)
	IKM UNIT PELAYANAN										84 **)

Keterangan :

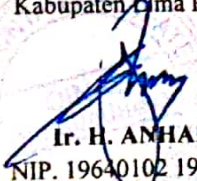
- U1 - U9 = Unsur - unsur pelayanan  
NRR = Nilai rata - rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur di bagi jumlah kuensioner yang terisi  
NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

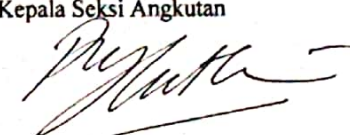
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Mengetahui,  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Bima Puluh Kota

  
**Ir. H. ANHARMEN**  
NIP. 19640102 199003 1 010

Tanjung Pati, 13 November 2019

Kepala Seksi Angkutan

  
**MOHAMMAD REHATTA,SH**  
NIP. 19760323 200312 1 007

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2019**

NILAI UKM
82
BAIK

<b>NAMA LAYANAN : PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
JUMLAH	:	Orang	
JENIS	:		
KELAMIN	:	L = 90	P = 7
PENDIDIKAN	:	SD = 5	
		SMP = 22	
		SMA = 56	
		D III = 2	
		S1 = 10	
		S2 = 0	
		Tanpa keterangan = 2	
Periode Survey	:	18 September 2019 s/d 18 Oktober 2019	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN ANDA YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui,  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Lima Puluh Kota

**Ir. H. ANHARMEN**  
NIP. 19640102 199003 1 010

Tanjung Pagar, 13 November 2019

Kepala Seksi Pengujian Sarana

**HUSNI ANANDA, S.Sos**  
NIP. 19830923 200312 1 006

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2019**

JENIS PELAYANAN : PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
18/09/2019	1	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	4	
	5	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19/09/2019	7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	14	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
	15	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
	16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
	17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
19	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
20/09/2019	20	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
	21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
	25	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
	26	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23/09/2-19	28	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
	29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	32	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24/09/2019	34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
	35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	37	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
26/09/2019	38	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
	39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
	40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
	42	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
	43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
	44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	

Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
27/09/2019	45	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	46	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30/09/2019	48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	53	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
	54	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
05/10/2019	55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	57	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
07/10/2019	58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	61	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
	62	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
	63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
08/10/2019	64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
	65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	66	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
	67	4	3	3	3	3	3	4	2	4	
09/10/2019	68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
	69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
	70	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
	71	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
	72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10/10/2019	74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11/10/2019	76	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
14/10/2019	77	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
	78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	82	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
	83	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15/10/2019	85	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
	86	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	87	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
	88	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
16/10/2019	89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	92	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
17/10/2019	93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
	95	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
	96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18/10/2019	97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	



Tanggal	NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									TOTAL INDEKS NRR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Σ Nilai / Unsur	313	316	309	295	313	328	320	314	373	
	NRR UNSUR	3,23	3,26	3,19	3,04	3,23	3,38	3,3	3,24	3,85	
	NRR TERTIMBANG	0,36	0,36	0,35	0,34	0,36	0,38	0,37	0,36	0,43	3,30 *)
	IKM UNIT PELAYANAN										82 **)

Keterangan :

U1 - U9 = 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 di bagi jumlah kuensioner yang terisi  
 NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

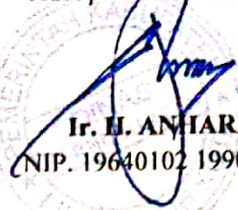
**IKM UNIT PELAYANAN**

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

Tanjung Pati, 13 November 2019

Mengetahui,  
 Kepala Dinas Perhubungan  
 Kabupaten Lima Puluh Kota

  
**Ir. H. ANHARMEN**  
 NIP. 19640102 199003 1 010

Kepala Seksi Pengujian Sarana

  
**HUSNI ANANDA,S.Sos**  
 NIP. 19830923 200312 1 006