



# **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK**



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT SKM  
TRIWULAN I**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2021 ini dapat terlaksana. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unti Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey dilakukan di 6 (enam) lokasi Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) kecamatan, yaitu TPDK Kecamatan Pontianak Utara, TPDK Kecamatan Pontianak Selatan, TPDK Kecamatan Pontianak Timur, TPDK Kecamatan Pontianak Barat, TPDK Kecamatan Pontianak Kota, dan TPDK Kecamatan Pontianak Tenggara,

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mendapat nilai sebesar 81,74 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Baik” dengan mutu pelayanan “B”.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP), khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kota Pontianak.

Pontianak, April 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Pontianak



**ERMA SURYANI, S.Sos, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19671101 198803 2 004



# DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan .....	2
D. Sasaran .....	2
E. Manfaat .....	2
F. Pengertian Umum .....	3
G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
H. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KOTA PONTIANAK .....	7
A. Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Slogan Pelayanan ....	7
B. Prosedur dan Jenis Pelayanan .....	9
C. Sumber Daya Manusia .....	10
D. Sarana dan Prasarana .....	12
BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	13
A. Obyek Survei .....	13
B. Proses Pengumpulan Data .....	13
C. Metode Pengolahan Data .....	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	19
A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	19
B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ...	20
BAB V PENUTUP .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Saran .....	21
LAMPIRAN	
1. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun.

### **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan SKM ini adalah:

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
4. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kota Pontianak.

### **D. Sasaran**

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **E. Manfaat**

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **F. Pengertian Umum**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penyusunan laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tri Wulan I Tahun 2021 adalah sebagai berikut:



## BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan
- D. Sasaran
- E. Manfaat
- F. Pengertian Umum
- G. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat
- H. Sistematika Penulisan

## BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

- A. Visi, Misi, Motto, Janji Pelayanan, dan Slogan Pelayanan
- B. Prosedur dan Jenis Pelayanan
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

## BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Obyek Survei
- B. Proses Pengumpulan Data
- C. Metode Pengolahan Data

## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
- B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

## BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## BAB II

### GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

#### A. Visi, Misi, Motto, Janji, dan Slogan Pelayanan

##### 1. Visi dan Misi

###### a. Visi

Visi adalah suatu pernyataan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari citra, nilai arah dan tujuan instansi yang realistis, memberikan kekuatan, semangat dan komitmen serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktivitas dan pencapaian tujuan instansi. Visi yang ditetapkan dapat memberikan motivasi kepada seluruh satuan kerja perangkat daerah serta masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kinerjanya dan untuk memadukan gerak langkah setiap unsur instansi dan masyarakat untuk mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya yang ada dalam rangka mewujudkan visi tersebut.

Bertitiktolak pada batasan arti penting Visi tersebut maka dirumuskan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2015-2019 adalah **"Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima"**.

Pernyataan Visi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tertib administrasi kependudukan**, mengandung makna rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

**Pelayanan prima,** mempunyai pengertian bahwa berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah didasarkan atas pemenuhan standar pelayanan prima serta mengedepankan efektivitas, efisiensi dan kepuasan masyarakat. Dalam pengertian ini pelayanan publik yang dimaksud adalah penyediaan infrastruktur dan utilitas perkotaan, penyelenggaraan layanan-layanan umum seperti perijinan, administrasi kependudukan serta fasilitas-fasilitas umum yang sesuai dengan perkembangan kota dan kebutuhan masyarakat.

#### **b. Misi**

Misi adalah suatu pernyataan yang menunjukkan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh sebuah instansi agar tujuan instansi dan sasaran yang ingin dicapai dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi tersebut, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya dan hasil yang akan diperoleh di masa mendatang. Misi secara eksplisit menyatakan apa yang harus dicapai oleh suatu instansi pemerintah dan kegiatan spesifik apa yang harus dilaksanakan dalam pencapaian hal tersebut.

Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi serta dilandasi oleh visi, maka misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia.
2. Menerapkan tertib administrasi pendaftaran penduduk.
3. Menerapkan tertib administrasi pencatatan sipil.
4. Menyajikan *database* kependudukan yang akurat.

## **2. Motto**

“Persyaratan Lengkap Pelayanan Cepat”

## **3. Janji Pelayanan**

“Melayani Dengan Baik dan Transparan”

## **4. Slogan Pelayanan**

“Melayani Komunikatif, Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”

## **B. Prosedur dan Jenis Pelayanan**

Disdukcapil Kota Pontianak dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Prosedur Operasional Standar (SOP). Prosedur Operasional Standar adalah suatu tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan SOP di lingkungan Disdukcapil Kota Pontianak adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Pontianak kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

### **1. Pelayanan Kependudukan**

- Pencatatan / Penerbitan Biodata Penduduk
- Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
- Pindah Datang Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI
- Kartu Identitas Anak (KIA)

- Penduduk Nonpermanen
- Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi orang asing

## **2. Pelayanan Pencatatan Sipil**

- Akta Kelahiran
- Lahir Mati
- Akta Perkawinan
- Pembatalan Perkawinan Non Muslim
- Akta Perceraian
- Pembatalan Perceraian Non Muslim
- Kematian
- Pengangkatan Anak (Adopsi)
- Pengakuan Anak
- Pengesahan Anak
- Perubahan Kewarganegaraan
- Pembatalan Perceraian
- Perubahan Nama
- Perubahan peristiwa penting lainnya
- Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
- Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
- Perjanjian Perkawinan

### **C. Sumber Daya Manusia**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan Maret 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak didukung oleh 53 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 16 orang, staf sebanyak 37 orang dan tenaga kontrak sebanyak 24 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III a Sebanyak 1 orang, Eselon III b sebanyak 3 orang, dan Eselon IV a sebanyak 11 orang. Sedangkan menurut golongan, pegawai golongan I sebanyak 1 orang, golongan II sebanyak 10 orang, golongan



III sebanyak 38 orang dan golongan IV sebanyak 4 orang. Dari segi pendidikan formal, Strata 2 sebanyak 5 orang, Strata 1 sebanyak 20 orang, Diploma sebanyak 10 orang, SLTA sebanyak 15 orang, SLTP sebanyak 2 orang.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.1 berikut.

**Tabel II.1**  
**Jumlah Personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kota Pontianak menurut Pangkat, Golongan dan Tingkat**  
**Pendidikan**  
**(Maret 2021)**

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JL H
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1	S2	
1.	Pembina Utama Muda	IV / c							1	1
2.	Pembina Tingkat I	IV / b						1		1
3.	Pembina	IV / a							2	2
4.	Penata Tingkat I	III / d				1	1	7	2	11
5.	Penata	III / c					1	12		13
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b			6	1		1		8
7.	Penata Muda	III / a			1		3			4
8.	Pengatur Tingkat I	II / d			7		1			8
9.	Pengatur	II / c			1		1			2
10.	Pengatur Muda Tingkat I	II / b			1					1
11.	Pengatur Muda	II / a			1					1
12.	Juru Tingkat I	I / d								
13.	Juru	I / c								
14.	Juru Muda Tingkat I	I / b								
15.	Juru Muda	I / a								
16.	Tenaga Honorer/PTT	---								
17.	Tenaga Kontrak	---			8		3	13		24

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN						JL H	
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1		S2
Jumlah					25	2	11	34	4	76

#### D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terdiri dari gedung kantor, kendaraan roda empat sebanyak ada 2 unit, 1 unit dalam kondisi baik, 1 unit dalam kondisi kurang baik, kendaraan roda dua sebanyak 1 unit dalam kondisi baik, dan sarana pendukung lainnya adalah komputer sebanyak 93 unit, 76 unit dalam kondisi baik, 17 unit dalam kondisi kurang baik, telepon sebanyak 10 unit, 3 unit dalam kondisi baik, 7 unit dalam kondisi kurang baik, AC sebanyak 28 unit, 21 unit dalam kondisi baik, 7 unit dalam kondisi kurang baik, dan barang lainnya yang tercantum dalam Kartu Inventaris Barang (KIB).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut:

**Tabel II.2**  
**Jumlah Sarana dan Prasaran Utama**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak**  
**(Januari s/d Maret 2021)**

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi Barang
1.	Kendaraan Roda Empat/Biru (Daihatsu S-89 warna biru tua, KB 1356 AC)	1 unit	Kurang baik
2.	Kendaraan Roda Empat (Daihatsu Xenia warna biru muda metalik, KB 1685 HA)	1 unit	Baik
3.	Kendaraan Roda Dua (Honda C 100 warna hitam, KB 4886 HA)	1 unit	Baik
4.	Komputer	93 unit	76 kondisi baik, 17 kondisi kurang baik
5.	Telepon	10 unit	3 kondisi baik, 7 kurang baik
6.	AC	28 unit	21 kondisi baik, 7 kondisi kurang baik
<b>JUMLAH</b>		<b>134 unit</b>	

## BAB III

### METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Obyek Survei

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Adapun obyek survei pada Unit Pelayanan Publik (UPP) yang volume pelayanannya relatif besar yaitu Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK).

#### B. Proses Pengumpulan Data

Jumlah responden untuk masing-masing jenis pelayanan adalah 150 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik ***proporsional random sampling***, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional pada tiap-tiap unit pelayanan publik. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 379 orang. Survei dilakukan di lingkungan kantor terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

#### Identitas Responden

Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut. Sebanyak 62,67% responden adalah perempuan (Grafik 3.1), sebanyak 41,69% berumur antara 30 tahun sampai 39 tahun (Grafik 3.2), sebanyak 58,31% berpendidikan SLTA (Grafik 3.3). Maka dapat disebutkan bahwa rata-rata pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak didominasi

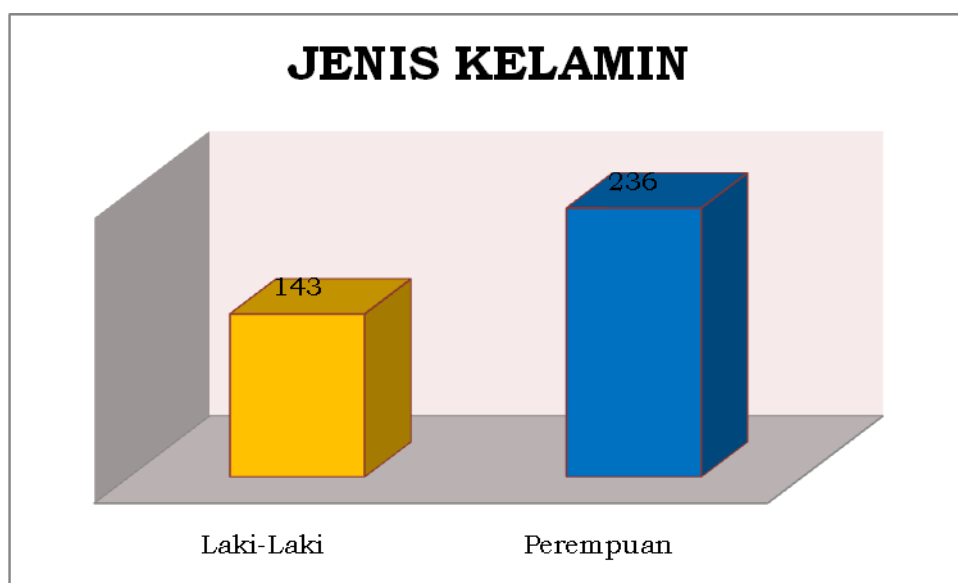
oleh masyarakat dengan pendidikan SLTA dan didominasi oleh perempuan berumur antara 30-39 tahun.

a. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden
1.	Laki-laki	143
2.	Perempuan	236
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

**Grafik III.1**

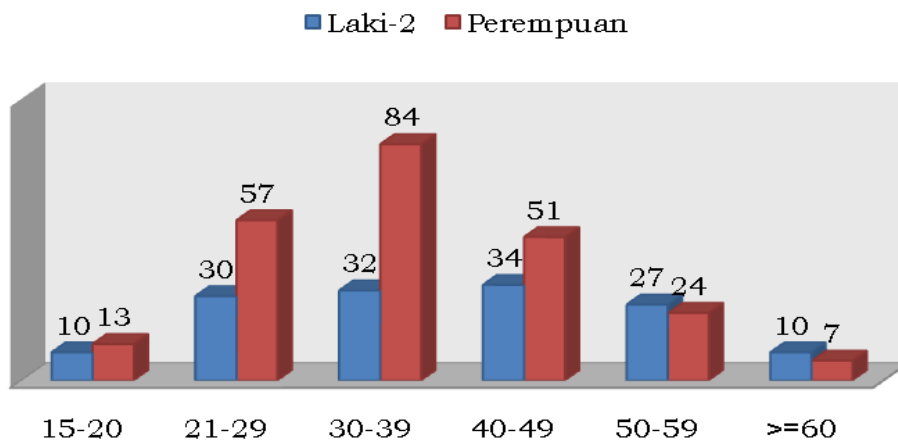
**Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



b. Usia

No	Usia (tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	15-20	10	13	23
2.	21-29	30	57	87
3.	30-39	32	84	116
4.	40-49	34	51	85
5.	50-59	27	24	51
6.	>=60	10	7	17
	<b>Jumlah</b>	<b>143</b>	<b>236</b>	<b>379</b>

**Grafik III.2**  
**Demografi Responden Berdasarkan Usia**



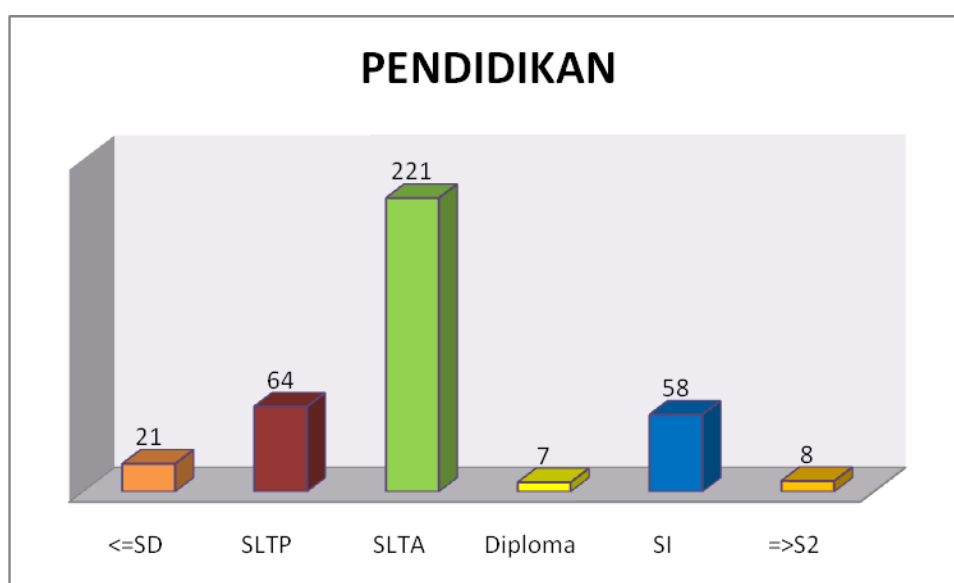


c. Pendidikan

No	Pendidikan	Responden
1.	< = SD	21
2.	SLTP	64
3.	SLTA	221
4.	Diploma	7
5.	S1	58
6.	= > S2	8
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>

**Grafik III.3**

**Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan**



**C. Metode Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Pertimbangan}}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**

<b>Nilai persepsi</b>	<b>Nilai interval SKM</b>	<b>Nilai interval konversi SKM</b>	<b>Mutu pelayanan</b>	<b>Kinerja unit pelayanan</b>
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	64,99 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan yang sedang mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.1.

**Tabel IV.1**  
**Nilai SKM setelah dikonversi berdasarkan Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	$4 = \frac{3}{(3) \times 0,111}$	$5 = (4) \times 25$	6
U1	Persyaratan	3,26	0,36	9,04	B
U2	Prosedur	3,15	0,35	8,74	B
U3	Waktu Pelayanan	2,95	0,33	8,19	B
U4	Biaya/Tarif	3,90	0,43	10,82	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20	0,36	8,89	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	0,36	8,98	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	0,36	9,06	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,07	0,34	8,51	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	0,38	9,52	B
	<b>Total Nilai</b>	<b>29,46</b>	<b>3,27</b>	<b>81,74</b>	<b>B</b>

## **B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Dari tabel IV.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar 81,74 yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “Memuaskan” dengan nilai huruf “B”. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada Tabel IV.1, nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U3) dengan nilai unsur pelayanan 2,95. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai unsur pelayanan 3,90. Interval antara nilai unsur tertinggi dan terendah tersebut sebesar 0,93, dapat diartikan bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdukcapil Kota Pontianak Tri Wulan I Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM konversi sebesar 81,74 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Baik” dengan mutu pelayanan “B”.
- b. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari Bulan Januari s/d Maret 2021 telah terhimpun data dari sejumlah 379 responden.
- c. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U3) dengan nilai unsur pelayanan 2,94. Sedangkan nilai kinerja SKM tertinggi adalah unsur Biaya/tarif (U4) dengan nilai unsur pelayanan 3,90.

#### **B. Saran**

- a. Perlunya keteladanan, komitmen dan penegakan disiplin semua pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Survei ini harus terus dilakukan agar petugas pelayanan dapat meningkatkan fokusnya dalam melayani pelanggan dari berbagai latar belakang sehingga terdapat pemahaman universal tentang prosedur pelayanan yang baik.



**LAMPIRAN**  
**SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I**  
**2021**

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
Triwulan I**

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak  
 ALAMAT : Jl. Letjen Sutoyo (Kantor Terpadu)  
 UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak  
 Tlp/Fax. : Telp (0561) 736290 - 760912 - 761152 Fax (0561) 736290

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	2	3	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	4	3	4	4	4
8	3	3	2	4	4	3	3	3	4
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	2	4	3	3	3	2	2
13	3	3	2	4	3	3	3	2	3
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4
15	3	3	2	4	3	3	3	2	2
16	3	2	1	4	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	4	2	4
18	3	3	2	4	1	2	3	2	2
19	3	2	3	4	3	4	4	3	1
20	2	1	2	4	2	2	3	2	1
21	3	3	2	4	3	3	3	3	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	3	3	4	4	3	3	2	3
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	1	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	2	4	3	4	4	3	3
28	3	2	2	4	3	3	3	2	2
29	4	4	3	4	4	4	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	2	1	4	3	2	2	2	3
38	3	3	2	4	3	3	3	2	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	2	2	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	3	1	4	2	2	3	2	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	2	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	2	4	2	2	2	2	3
54	4	4	3	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	3	2	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	4	2	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	2	4	3	2	3	2	3
65	3	3	4	4	4	4	4	2	1
66	3	2	3	4	4	3	3	4	4
67	3	3	2	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	1
69	3	3	2	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	2	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	2	3	4	4	2	3	3	2	3
80	3	3	2	4	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	3	3	3	4	3	4	4	4	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	3
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	4	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
99	3	3	2	3	3	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	2	4	3	3	2	3	2
102	3	3	3	3	3	3	4	4	4
103	3	3	2	4	2	2	2	2	2
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	4	3	4	4	3	4	3	4
111	4	4	3	4	4	3	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	2
116	2	2	2	4	1	3	3	2	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	3	4	3	4	3	3	3
119	3	3	4	4	4	3	3	3	4
120	2	3	2	4	3	2	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	1	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	3	3	3	3	3	4	3	4
127	4	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	2	4
130	3	3	2	4	3	3	3	2	3
131	3	4	2	4	3	3	3	3	4
132	3	2	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	2	4	3	3	3	3	3
135	3	1	3	4	3	3	3	3	4
136	4	3	3	4	3	4	4	3	4
137	3	3	3	4	4	3	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	4	3	4	3	4	3	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	1	2	4	3	2	3	2	3
143	3	3	3	4	3	3	4	2	4
144	2	2	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	3	4	3	3	3	3	4
146	4	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	4	3	3	3	4
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	2	4	3	3	3	2	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
152	3	3	2	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	2
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	4	4	4	3	3	3	4
156	4	3	3	4	3	4	4	4	3
157	3	3	2	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	4	3	4	3	4	3	3	4
162	4	4	4	4	4	3	3	3	4
163	3	2	2	2	3	3	3	2	3
164	3	3	3	4	2	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	3	3	4	4
168	3	4	3	4	3	4	4	2	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	2	3	3	3	4
172	3	3	2	4	4	4	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	4	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	3	4	4	4	3	4	4
176	3	4	4	4	4	3	4	3	4
177	3	2	2	4	3	3	3	3	2
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	3	4	4	4	3	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	4	4	3	3	4	2	4
182	4	4	4	4	4	3	4	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	4	3	4	3	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	2	3	4	3	3	2	2	3
188	4	3	3	3	3	3	4	4	4
189	3	2	2	4	3	3	3	2	3
190	3	3	3	4	3	4	4	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	1
192	3	3	3	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	4	3	3	4	3	4	3	4	4
198	3	4	2	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	2	3	3	2	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	4	4	4	4	3	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	4	4	4	4	3	4
212	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	3	2	2	4	3	3	2	3	3
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3
215	3	2	2	4	3	3	3	3	3
216	2	3	3	4	3	3	3	3	3
217	4	3	3	3	3	3	3	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	4	3	3	4	3	4
222	3	2	2	4	3	3	3	3	4
223	3	3	3	4	3	3	3	2	3
224	3	3	3	4	3	2	3	3	4
225	3	3	3	4	3	4	3	3	2
226	3	4	2	4	3	3	3	2	3
227	3	3	3	4	3	4	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	2	3
229	3	3	3	4	3	3	3	2	3
230	3	3	2	4	3	3	3	2	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	4	3	4	4	4	3	3	4
233	4	4	3	4	3	4	3	3	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
236	3	3	3	4	3	2	3	2	2
237	3	4	3	4	3	3	4	3	3
238	3	4	3	4	3	3	3	3	2
239	3	2	2	3	3	3	3	2	2
240	3	3	3	4	3	3	3	2	2
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	2	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	4	4	4	3	3	3	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4
246	3	4	3	4	4	4	3	3	4
247	4	3	2	4	3	3	4	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	3	3	2
250	3	4	4	4	3	3	3	3	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	4
252	2	3	2	3	2	3	3	2	3
253	3	3	3	4	3	3	3	2	1
254	3	3	2	4	3	3	3	2	3
255	3	3	3	4	3	3	3	3	1
256	3	3	3	4	3	3	3	3	1
257	4	4	3	4	4	3	4	3	4
258	3	3	3	4	4	4	4	3	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	4	3	4
261	3	3	4	4	3	3	3	3	4
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	4	3	3	3	3
266	3	1	2	4	3	3	3	2	3
267	3	3	3	4	3	4	3	3	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3
271	3	3	3	4	3	3	3	2	2
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	2	4	3	3	3	2	3
274	3	3	3	4	3	4	3	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	2	4
276	3	3	3	4	3	3	3	4	3
277	3	3	3	4	3	3	3	4	4



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	3	3	4	4	3	3	3	4
280	4	4	4	4	3	4	3	4	3
281	3	3	2	4	3	3	3	2	3
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	3	3	3	4	3	3	2	3	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4
286	3	3	3	3	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	2	4	3	3	3	2	3
289	3	2	2	4	2	3	3	2	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	3	4	3	4	4	4	4	4	3
292	3	3	3	4	3	3	3	3	1
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4
295	3	3	3	4	3	3	3	3	2
296	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	3	3	3	2	4
299	3	2	2	4	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	4	3	4	3	3	4
303	3	3	3	4	3	4	3	3	3
304	3	2	2	4	3	3	3	2	2
305	3	3	2	4	3	3	3	2	3
306	3	3	3	3	3	3	2	2	3
307	3	3	2	4	3	3	3	2	3
308	3	3	2	3	3	3	3	2	2
309	3	2	3	4	3	3	3	2	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	2	2	4	3	3	3	3	2
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	3	3	3	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	3	3	4	3	3	4	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
320	3	3	3	4	3	4	3	3	3
321	3	3	3	4	4	3	3	3	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	4	4	3	4	4	3	3	3	4
324	4	4	3	4	3	4	3	3	4
325	3	3	3	4	3	3	3	2	4
326	3	3	3	4	4	3	3	4	4
327	4	3	4	4	4	4	4	4	4
328	4	3	2	4	4	4	4	3	3
329	3	3	3	4	3	4	3	4	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	3	3	4	4	3	4	4	4	4
332	2	3	2	4	3	3	3	3	3
333	4	3	3	4	4	4	4	4	3
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	3	4	3	3	4	4	3	2
336	4	3	3	4	4	3	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	3	3	4	3	3	3	2	3
339	3	3	3	4	3	3	3	2	1
340	3	3	3	4	3	3	3	2	3
341	4	3	2	4	3	3	3	3	3
342	3	3	2	4	3	3	3	2	3
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3
344	4	3	3	4	3	3	3	2	3
345	3	3	3	4	3	3	3	4	4
346	3	3	2	4	3	3	4	3	3
347	4	3	2	4	3	3	3	2	3
348	3	3	2	4	3	3	3	3	4
349	4	3	3	4	4	3	3	3	3
350	3	3	2	4	3	3	3	3	3
351	4	3	2	4	3	3	3	4	3
352	3	3	3	4	3	4	3	3	3
353	4	3	2	4	3	3	3	2	3
354	4	3	3	4	3	3	3	2	3
355	3	3	3	4	3	3	3	3	3
356	3	3	2	4	3	3	3	3	3
357	4	3	3	4	3	3	3	3	3
358	4	3	3	4	3	3	3	3	3
359	4	3	2	4	3	3	3	4	3
360	4	3	2	4	3	3	3	3	3
361	4	3	3	4	3	3	3	3	3
362	4	3	3	4	3	4	4	3	3
363	3	3	2	4	2	3	3	3	3
364	4	2	3	4	3	3	3	3	3
365	3	4	3	4	4	3	3	3	3
366	4	3	2	4	3	3	3	3	3
367	3	3	3	4	2	3	4	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
368	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
369	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
370	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
371	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
372	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
373	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
374	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
375	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
376	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
377	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
378	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
379	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	1234	1194	1118	1478	1214	1226	1238	1162	1300	<b>11.164</b>
NRR / Unsur	3,26	3,15	2,95	3,90	3,20	3,23	3,27	3,07	3,43	<b>29,46</b>
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,35	0,33	0,43	0,36	0,36	0,36	0,34	0,38	<b>3,27</b>
										<b>B (BAIK)</b>
IKM Unit Pelayanan**										<b>81,74</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. 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 dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**81,74**

**Mutu Pelayanan :**

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