

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL**



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT(SKM)  
TRIWULAN III  
2022**

**KOTA PONTIANAK**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 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 Untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei 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 89,25 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”.

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, Oktober 2022

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 SIPIL KOTA PONTIANAK .....	7
A.   Visi, Misi, Moto, 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 .....	18

	A. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	18
	B. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ...	19
BAB V	PENUTUP .....	20
	A. Kesimpulan .....	20
	B. Saran .....	20
LAMPIRAN	1. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per-Unsur Pelayanan	
	2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	

# **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 perundang-undangan.
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 apa pun) 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 Triwulan III Tahun 2022 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

## LAMPIRAN

1. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per-  
Unsur Pelayanan
2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 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.

Bertitik tolak pada batasan arti penting Visi tersebut maka dirumuskan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah **”Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan ”**.

###### 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 Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi serta aparatur yang berintegritas, bersih, dan cerdas adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan berbudaya
2. Menciptakan infrastruktur perkotaan yang berkualitas dan representatif.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi serta aparatur yang berintegritas, bersih, dan cerdas.
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera yang mandiri, kreatif, dan berdaya saing.
5. Mewujudkan kota yang bersih, hijau, aman, tertib, dan berkelanjutan

## **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 Biodata WNI Dalam Wilayah NKRI
- Pencatatan Biodata WNI Di Luar Wilayah NKRI
- Pencatatan Biodata Orang Asing (OA)
- Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru
- Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (kematian kepala keluarga)
- Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat
- Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data
- Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang/Rusak
- Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI
- Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI
- Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA
- Penerbitan KTP-el Baru karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang dan Perpanjangan Untuk OA
- Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI
- Penerbitan KIA Baru Untuk Anak OA
- Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI
- Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI
- Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI
- Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI
- Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri
- Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI

### **2. Pelayanan Pencatatan Sipil**

- Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI
- Pencatatan Kelahiran OA
- Pencatatan Lahir Mati
- Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI
- Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI
- Pencatatan Perkawinan OA Di Wilayah NKRI
- Pencatatan Pembatalan Perkawinan

- Pencatatan Perceraian
- Pencatatan Pembatalan Perceraian
- Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI
- Pencatatan Pengakuan anak di wilayah NKRI
- Pencatatan Pengakuan anak yang dilahirkan di luar perkawinan yang sah menurut hukum/ kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah NKRI
- Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah NKRI
- Pencatatan Pengesahan anak bagi Penduduk OA di wilayah NKRI
- Pencatatan pengesahan anak Penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Pencatatan perubahan nama Penduduk
- Pencatatan Peristiwa Penting lainnya bagi Penduduk
- Pencatatan pembetulan akta Pencatatan Sipil dengan permohonan dari subjek akta di wilayah NKRI
- Pencatatan pembatalan akta Pencatatan Sipil bagi Penduduk
- Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/*Contrarius Actus*
- Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Pencatatan Anak yang lahir dari perkawinan campuran atau Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG):
  - a. Pencatatan ABG yang telah memiliki Sertifikat bukti pendaftaran ABG.
  - b. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNI
  - c. Pencatatan ABG yang memilih menjadi WNA
  - d. Pencatatan ABG yang tidak memilih salah satu kewarganegaraan.
- Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan WNI menjadi WNA

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

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sampai dengan bulan September 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak didukung oleh 50 pegawai dengan rincian pejabat struktural sebanyak 7 orang, jabatan fungsional tertentu (JFT) sebanyak 9 orang, staf sebanyak 35 orang dan tenaga kontrak sebanyak 28 orang. Pejabat struktural terdiri dari Eselon II b sebanyak 1 orang, Eselon III a Sebanyak 0 orang, Eselon III b sebanyak 3 orang, dan Eselon IV a sebanyak 2 orang, Jabatan Fungsional sebanyak 9 Orang Sedangkan menurut golongan, pegawai golongan I sebanyak 0 orang,

golongan II sebanyak 9 orang, golongan III sebanyak 37 orang dan golongan IV sebanyak 3 orang. Dari segi pendidikan formal, Strata 2 sebanyak 5 orang, Strata 1 sebanyak 20 orang, Diploma sebanyak 9 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**  
**(September 2022)**

No	PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN						JL H	
			SD	SMP	SMA	D.II	D.III	S1		S2
1.	Pembina Utama Muda	IV / c							1	<b>1</b>
2.	Pembina Tingkat I	IV / b								
3.	Pembina	IV / a							2	<b>2</b>
4.	Penata Tingkat I	III / d				2	1	7	1	<b>11</b>
5.	Penata	III / c					1	10		<b>11</b>
6.	Penata Muda Tingkat I	III / b			7	1		1		<b>9</b>
7.	Penata Muda	III / a			2		3			<b>5</b>
8.	Pengatur Tingkat I	II / d			6		1			<b>7</b>
9.	Pengatur	II / c			1		1			<b>2</b>
10.	Pengatur Tingkat I Muda	II / b		2						<b>2</b>
11.	Pengatur Muda	II / a								
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	---			9		3	16		<b>28</b>
<b>Jumlah</b>				<b>2</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>78</b>

#### 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 3 unit dalam kondisi kurang baik, AC sebanyak 28 unit, 21 unit dalam kondisi baik, 7 unit dalam kondisi kurang baik, Mesin ADM dalam Kondisi 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**  
**(Juli s/d September 2022)**

<b>No.</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi Barang</b>
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 Empat (Isuzu B 9838 XHZ warna Biru Kombinasi)	1 unit	Baik
4.	Kendaraan Roda Dua (Honda C 100 warna hitam, KB 4886 HA)	1 unit	Baik
5.	Komputer	93 unit	76 kondisi baik, 17 kondisi kurang baik
6.	Telepon	3 unit	0 kondisi baik, 3 kurang baik
7.	AC	28 unit	21 kondisi baik, 7 kondisi kurang baik
8.	Mesin ADM	1 unit	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>129 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 adalah 126 orang/hari. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik **Morgan dan Krejcie**, yakni terdiri dari populasi dan Sampel Sedangkan besarnya sampel diambil berdasarkan total responden setiap hari kemudian dikalikan perbulan selama 3 bulan dan di totalkan tiap bulannya per 3 bulan sekali pada unit pelayanan publik. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan berdasarkan teknik **Morgan dan Krejcie** sebesar 379 orang. Survei dilakukan di lingkungan kantor terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

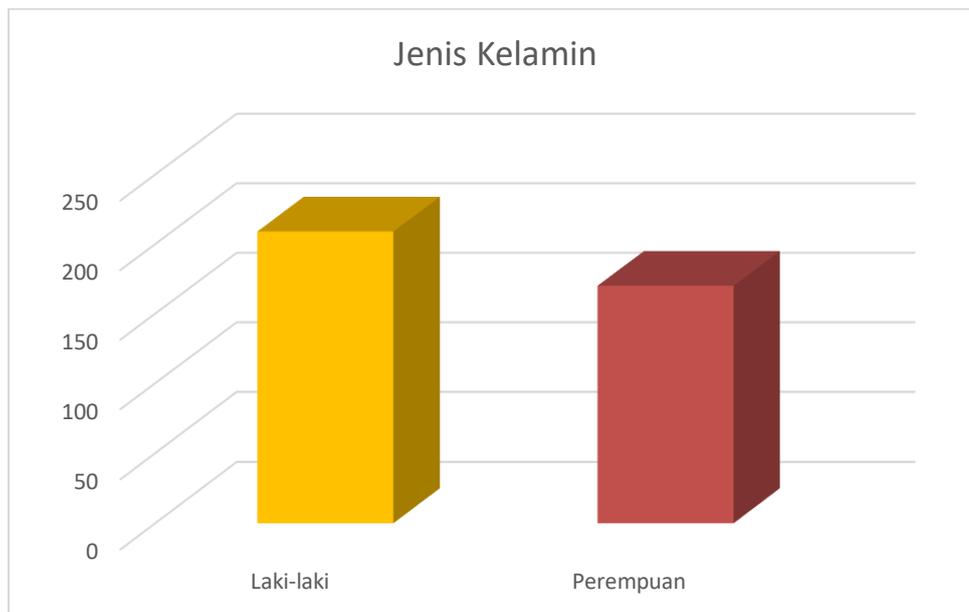
#### Identitas Responden

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	orang
1	Laki-laki	209
2	Perempuan	170
	Jumlah	379

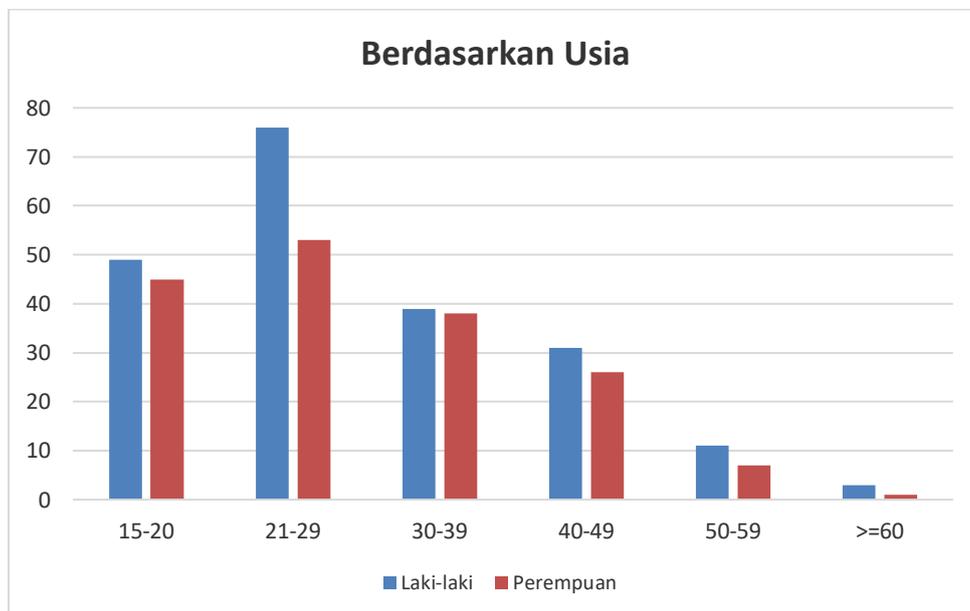
**Grafik III.1**  
**Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



b. Usia

Usia	Laki-laki	Perempuan
15-20	49	45
21-29	76	53
30-39	39	38
40-49	31	26
50-59	11	7
>=60	3	1
Jumlah	209	170

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

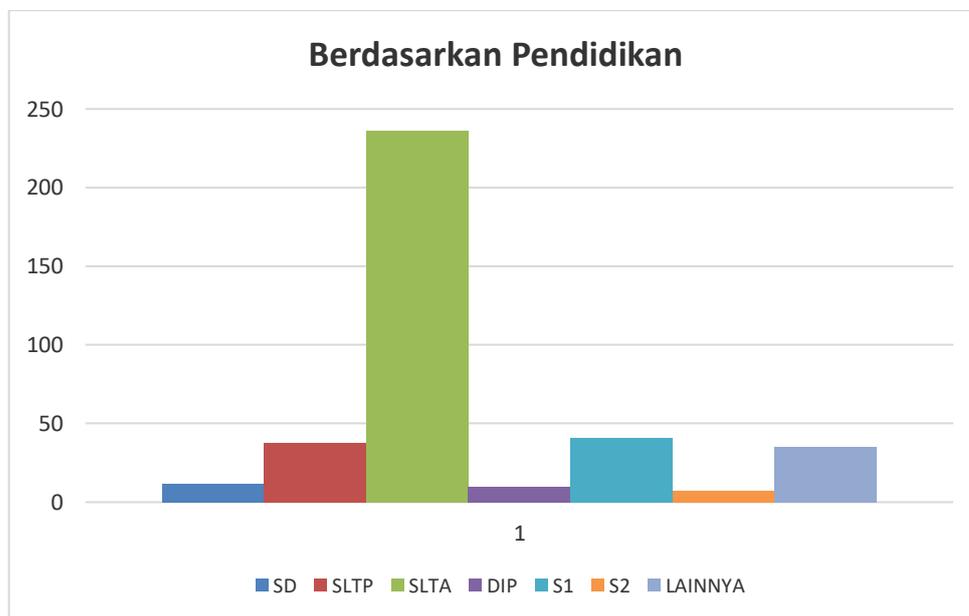


c. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	12
2	SLTP	38
3	SLTA	236
4	DIP	10
5	S1	41
6	S2	7
7	LAINNYA	35

**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 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**

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval konversi SKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
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 = $(3) \times 0,111$	5 = (4) x 25	6
U1	Persyaratan	3,46	0,38	9,60	A
U2	Prosedur	3,46	0,38	9,60	A
U3	Waktu Pelayanan	3,47	0,39	9,63	A
U4	Biaya/Tarif	3,90	0,43	10,83	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	0,39	9,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	0,39	9,84	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	0,39	9,78	A
U8	Maklumat Pelayanan	3,54	0,39	9,83	A
U9	Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	3,74	0,42	10,39	A
	<b>Total Nilai</b>	<b>32,16</b>	<b>3,57</b>	<b>89,25</b>	A

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

Dari tabel IV.1 diketahui bahwa nilai SKM konversi sebesar 89,25 yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “ Sangat Baik Memuaskan” dengan nilai huruf “A”. 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 3,47. 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 0,43, 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 Semester III Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai SKM konversi sebesar 89.25 yang berarti masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan “ Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”.
- b. Selama pelaksanaan survei yang dilakukan dari Bulan Juli s/d September 2022 telah terhimpun data dari sejumlah 379 responden.
- c. Nilai kinerja SKM terendah adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U3) dengan nilai unsur pelayanan 3,47. 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 - LAMPIRAN**

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

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak  
 ALAMAT : Jl. Letjen Sutoyo (Kantor Terpadu)  
 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	2	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	4
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4
30	3	1	3	3	3	4	4	3	4

31	4	3	4	4	4	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	3
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	3	3	4	1	3	4	3	3	4
47	3	4	4	1	3	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	2	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	2	2	2	3	3
51	3	4	4	4	3	4	3	4	4
52	3	3	4	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	4	1	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	1	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	4	3	4	4
66	3	4	3	4	4	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	3	3	4	4	4	3	4	4	4
75	3	3	4	4	3	3	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	4	4	4	4	4

78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	1	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4
96	3	2	2	4	2	3	3	2	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	3	4	3	3	4	4	2
99	3	3	4	4	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	3	3	3	3	4
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	3	3	4
107	3	4	3	4	3	3	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	4	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	3	3	4	4	3	3	3	4
113	3	3	4	4	3	3	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	3	3	3	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	4	3	4	3	4	4
122	4	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	4	3	4	3	3	4	4	4

125	3	3	3	4	3	4	4	4	4
126	3	3	3	4	4	4	3	4	4
127	3	3	3	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	3	3	4	3	4
131	3	1	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	4	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	1
135	2	3	3	4	3	2	2	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	4
137	4	4	3	3	3	4	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	4	4	4
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	4	4	3	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4
144	3	3	3	4	4	4	3	3	4
145	4	3	4	3	4	4	3	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	4	3	2	3	4	3	3	3	3
148	4	4	3	3	1	4	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	4	4	4
150	3	3	4	4	4	4	3	4	3
151	4	3	4	4	3	3	4	3	4
152	3	3	4	4	3	3	3	3	3
153	3	3	4	4	3	3	4	3	4
154	3	2	3	4	2	3	3	3	4
155	4	4	4	4	3	3	3	4	4
156	3	3	4	4	4	4	4	3	4
157	3	3	2	4	3	3	3	3	4
158	3	4	3	4	4	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	4	4	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	2	3
161	3	3	3	4	2	2	2	4	3
162	3	3	3	4	3	1	3	3	4
163	3	3	3	4	2	2	2	4	3
164	4	3	4	4	3	3	4	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3
166	3	3	3	4	4	3	3	4	4
167	3	4	4	4	4	3	4	3	3
168	4	3	4	4	3	4	3	3	4
169	3	4	2	4	3	3	4	4	4
170	3	2	4	4	2	3	4	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4

172	3	3	3	4	3	3	2	3	3
173	3	2	3	4	3	3	2	3	2
174	2	3	4	4	3	3	4	4	4
175	3	3	4	4	3	2	3	3	3
176	3	3	4	4	3	2	4	2	2
177	3	3	4	4	3	2	2	3	4
178	3	3	3	4	3	4	3	4	4
179	3	3	2	4	3	4	3	4	4
180	3	3	4	4	3	3	3	3	4
181	4	3	4	4	3	3	3	3	4
182	4	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	4	3	3	4	3
184	3	3	4	4	3	3	4	3	4
185	3	3	3	4	3	4	3	4	4
186	3	3	3	4	3	4	3	4	4
187	4	4	3	4	4	3	4	4	4
188	3	4	3	4	3	4	3	3	4
189	3	3	4	4	3	3	4	3	4
190	3	3	3	4	3	4	3	4	4
191	3	4	4	4	3	3	4	3	4
192	4	3	3	4	3	4	3	4	4
193	3	4	4	4	4	3	4	4	4
194	3	3	3	4	3	4	3	4	4
195	3	4	3	4	3	4	3	3	4
196	3	3	4	4	4	3	4	3	4
197	4	4	4	4	3	4	3	3	4
198	3	3	4	4	4	3	3	3	4
199	3	3	3	4	3	4	3	3	4
200	3	4	3	4	3	4	3	3	4
201	4	3	3	4	3	4	3	2	4
202	3	3	4	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	4	3	4	3	3	4
204	4	4	4	4	4	3	4	4	4
205	4	3	4	4	4	4	4	4	3
206	3	4	3	4	4	4	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	3	4	4	4	4	3	4	4	3
211	4	3	3	4	4	4	4	3	4
212	3	3	4	4	4	4	4	3	3
213	3	4	4	4	4	4	4	3	3
214	3	4	4	4	4	4	4	3	3
215	4	3	4	4	4	4	4	4	3
216	3	4	3	4	4	4	4	4	4
217	3	4	4	4	3	3	4	4	3
218	3	4	4	4	3	3	4	3	4

219	4	3	4	4	4	4	3	3	4
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4
221	3	3	3	4	4	3	4	3	4
222	3	3	3	4	3	3	3	3	4
223	3	4	3	4	3	3	3	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	4	3	4	3	3	3	4	4
226	4	3	4	4	4	4	3	3	4
227	3	3	3	4	4	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	4	3	3	3	4
230	4	3	4	4	4	4	3	3	4
231	3	3	3	4	4	3	3	3	4
232	4	3	4	4	4	4	3	3	4
233	3	3	3	4	3	4	3	3	4
234	4	3	4	4	4	4	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	4	4	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	3	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	3	3	4	4	4
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	3	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	4	3	3	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	4	3	4	4
264	3	3	3	4	3	4	3	4	4
265	3	4	4	4	3	3	3	3	4





360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
367	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
368	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
372	2	2	3	4	3	2	2	2	1	
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
374	2	4	3	3	4	3	3	4	4	
375	4	4	3	4	4	3	4	3	2	
376	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
377	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
378	4	3	1	4	4	2	2	4	3	
379	3	2	2	4	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	1311	1311	1315	1479	1332	1344	1336	1343	1419	<b>12,190</b>
NRR / Unsur	3.46	3.46	3.47	3.90	3.51	3.55	3.53	3.54	3.74	<b>32.16</b>
NRR tertbg/ unsur	0.38	0.38	0.39	0.43	0.39	0.39	0.39	0.39	0.42	<b>3.57</b>
										<b>A Sangat Baik</b>
IKM Unit Pelayana n**										<b>89.25</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 :**

**89.25**

**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