

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA KOTAMOBAGU**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 1**

Periode Januari-Juni Tahun 2024

**Nilai : 89,92**

**Predikat : Sangat Baik**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL) .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
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.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Periode I Januari-April 2024 (351 Responden)	21 x 4 bulan = 84 hari
			DALAM 84 HARI MINIMAL ADA 50 ORANG /HARI = 4200 POPULASI BERDASARKAN TABEL KRECI DAN MORGAN BAHWA PADA POPULASI 9.450 MENDAPATKAN SAMPEL 351
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 368 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester 2 adalah 268 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **351** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	115	33%
		PEREMPUAN	236	67%
			351	100%
2	PEKERJAAN	PNS	46	13%
		TNI	7	2%
		SWASTA	49	14%
		WIRUSAHA	58	17%
		LAINNYA.....	191	54%
			351	100%
3	PENDIDIKAN	SD	65	19%
		SMP	7	2%
		SMA	115	33%
		S1	76	22%
		S2	3	1%
		LAINNYA	85	24%
			351	100%
4	JENIS LAYANAN	KESELURUHAN	351	100%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

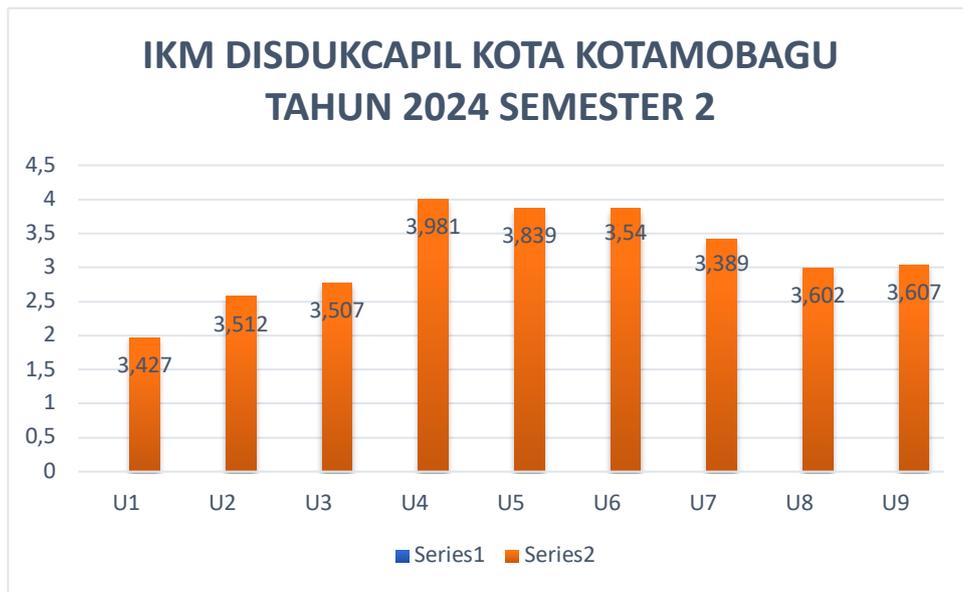
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,422	3,507	3,502	3,981	3,839	3,540	3,389	3,602	3,607
<b>Kategori</b>	A-	A	A-	A	A	A-	A-	A-	A-
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89.81 (Sangat Baik)</b>								

<b>INTERVAL SKOR</b>	<b>PREDIKAT</b>	<b>NILAI KOMPETENSI</b>
$3.66 < x \leq 4.00$	A	4.00
$3.33 < x \leq 3.66$	A-	3.66
$3.00 < x \leq 3.33$	B+	3.33
$2.66 < x \leq 3.00$	B	3.00
$2.33 < x \leq 2.66$	B-	2.66
$2.00 < x \leq 2.33$	C+	2.33
$1.66 < x \leq 2.00$	C	2.00
$1.33 < x \leq 1.66$	C-	1.66
$1.00 < x \leq 1.33$	D+	1.33
$= 1.00$	D	1.00

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kuliatas Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.38 Selanjutnya Kesesuaian Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai 3.50 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan 4 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3.97 dan Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3.83 dan Penanganan Pengaduan berada di nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3.60

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.422
U2	Prosedur Pelayanan	3.507
U3	Kecepatan Pelayanan	3.502
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.976
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.834
U6	Kompetensi Petugas	3.536
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.384
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.597
U9	Penanganan Pengaduan	3.604

- Pada unsur Pelayanan U1 (persyaratan) untuk di permudah
- Pada unsue peyanan U2 (prosedur ) untuk lebih di perjelas
- Pada unsur Pelayanan U3 (waktu pelayanan) untuk di percepat
- Pada unsur Pelayanan U7 (Perilaku pelaksana) untuk di perbaiki dan lebih ramah
- Pada unsur Pelayanan U8 (persyaratan) untuk di penuhi dan di lengkapi sarana dan prasaran fasilitas pelayanan
- Pada unsur Pelayanan U9 (penanganan pengaduan ) untuk penanganan pengaduan dapat dipercepat

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Berkas sering bolak balik karena catatan dari petugas Disdukcapil berbeda-beda tiap pengajuan berkas yang sama, tidak diberitahukan sekaligus”.
- “waktu penyelesaian lama”
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan terkadang dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan Dokumen Kependudukan sebenarnya sesuai SOP dan peraturan yang berlaku. Kendala yang menyebabkan masyarakat terkadang menilai terkait waktu pelayanan dokumen kurang cepat hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak membawa kelengkapan yang dibutuhkan dengan lengkap sehingga proses menjadi lebih lama.
- Proses pembuatan Dokumen Kependudukan ini juga membutuhkan pencermatan melalui verifikasi dan validasi serta memperhatikan urutan antrian.
- Petugas layanan sudah sering dievaluasi hasilnya masih belum maksimal, masih ada pengaduan terkait petugas layanan.

## **4.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL)**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

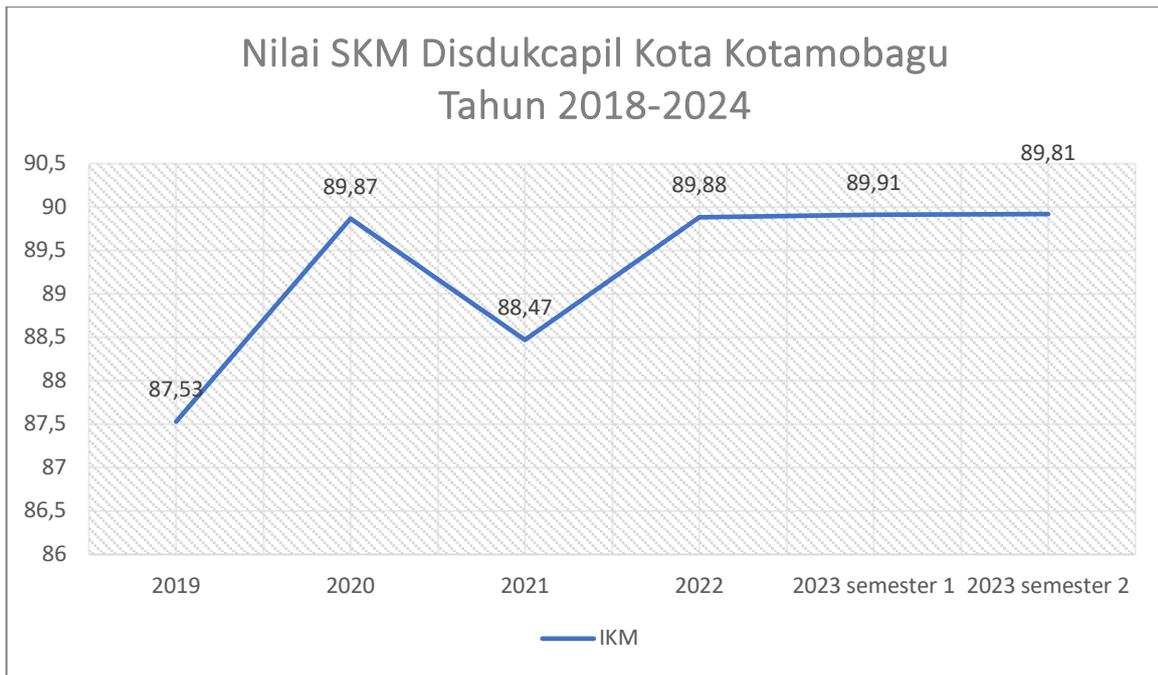
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Pengelola layanan terkait unsur yang harus diperbaiki. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Perilaku Petugas Pelayanan</b>	<p>1 <b>Evaluasi Kinerja Rutin:</b> Melakukan evaluasi kinerja secara rutin dan memberikan umpan balik konstruktif.</p> <p>2 <b>Sistem Saran dan Masukan:</b> Menyediakan saluran bagi pegawai untuk memberikan saran dan masukan terhadap lingkungan kerja.</p> <p>3 <b>Pelatihan Keterampilan:</b> Menyediakan pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan keterampilan profesional.</p>	√	√	√	√	<b>SEMUA BIDANG</b>
2	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	<p><b>Standarisasi Proses:</b> Menyusun dan mengimplementasikan standar operasional</p>	√	√	√	√	<b>SEMUA BIDANG</b>

		<p>prosedur (SOP) yang jelas dan efisien.</p> <p><b>Pengukuran Kinerja:</b> Menggunakan indikator kinerja utama untuk memantau dan mengevaluasi kecepatan dan kualitas pelayanan.</p>					
<b>3</b>	<b>Kesesuaian Persayarataan</b>	Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.	√	√	√	√	<b>SEMUA BIDANG</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.81 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk 5 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pada unsur Pelayanan U7 (Perilaku Petugas Pelayanan), pelayanan Pada unsur Pelayanan U6 (Kompetensi Petugas), U2 (Prosedur Pelayanan), Pada unsur Pelayanan U3 (Kecepatan pelayanan), Pada unsur Pelayanan U1 (Kesesuaian Persyaratan) dan Pada unsur Pelayanan U9 (Kualitas sarana dan prasarana)
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 biaya tarif, U5 Kesesuaian Pelayanan, U9 Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai tertinggi

Kota Kotamobagu, Juni 2024

Kepala Dinas

**Roi Paputungan, SE**  
**NIP. 19760714 200902 2 002**

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Lampiran kuesioner Adalah salah satu dokumen kuesioner survei dinas terkait.

Lampiran II

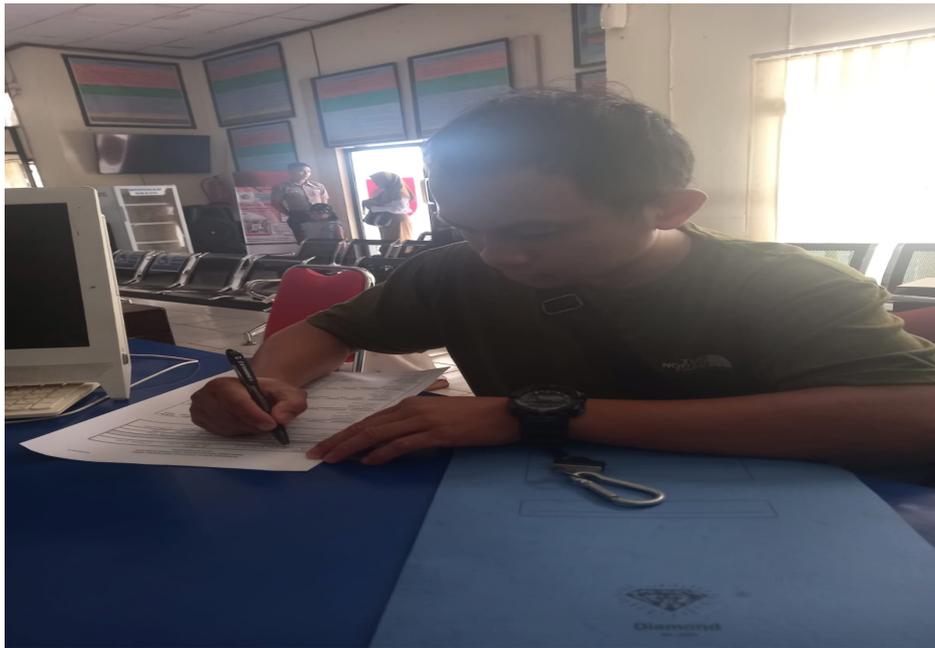
**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA KOTAMOBAGU**

TANGGAL : 28/11/2023		WAKTU : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : 33 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
Lainnya : Ibu RUMA TANESA			

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai ④ Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten ③ Kompeten 4. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah ③ Mudah 4. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah ④ Sangat Sopan dan Ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat ③ Cepat 4. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik ④ Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah ④ Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak Ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal ④ Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai ③ Sesuai 4. Sangat Sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



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

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 JENIS LAYANAN : KARTU KELUARGA, AKTA KAWIN, AKTA CERAI, CETAK  
 KTP, AKTA KEMATIAN, AKTAKELAHIRAN, SURAT  
 PINDAH, KIA

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	2	3	3	4	4	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	3	4	4	4	4	3	3	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4
65	4	4	4	4	3	4	3	4	4
66	3	4	4	4	4	3	3	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	2	3	4	4	3	3	3	3
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3
71	3	2	3	4	3	3	2	3	3
72	2	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	2	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	4	3	3	4
87	3	4	4	4	4	4	3	4	4
88	3	3	3	4	4	3	3	3	3
89	3	3	3	4	4	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
91	3	3	3	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	2	3	4	4	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	3	3	4	4	3	3	3	4	4
96	3	4	4	4	3	3	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	3	3
98	3	2	3	4	4	3	3	3	3
99	3	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	3	4	4	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	3	3	3	3
102	4	4	4	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	4	4	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	4	3	4
106	3	3	3	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	4	3	3	2	3	4
108	3	3	3	4	4	4	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	4	3	4	3	4
111	3	3	3	4	4	3	2	3	3
112	2	3	3	4	3	4	3	3	4
113	4	3	4	4	3	4	3	4	4
114	3	2	3	4	4	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	3	4	3	4	3
117	2	3	3	4	4	3	3	3	3
118	3	3	3	4	4	3	3	3	4
119	3	4	4	4	3	3	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	2	4	4
121	3	3	3	4	4	3	3	3	3
122	3	3	3	4	4	3	3	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	4	4	4	4	4	3	4	4
125	3	3	3	4	4	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	2	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	2	3	4	4	3	3	3	3
130	4	4	4	4	3	3	3	4	4
131	3	3	3	4	4	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4
136	3	4	4	4	3	4	4	4	3
137	4	4	4	4	3	3	4	4	4
138	4	3	4	4	3	3	4	4	4
139	4	3	4	4	3	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
140	2	3	3	4	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	4	3	4	4	4
145	3	4	4	4	3	3	4	4	4
146	3	4	4	4	4	3	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	2	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	3	4	3
153	4	4	4	4	4	4	3	4	3
154	4	4	4	4	4	4	3	4	3
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3
156	3	4	4	4	3	4	3	4	3
157	4	4	4	4	3	3	3	4	3
158	4	4	4	4	4	3	3	4	3
159	3	4	4	4	4	3	3	4	3
160	4	4	4	4	4	3	3	4	3
161	4	4	4	4	4	3	3	4	4
162	4	4	4	4	3	3	4	4	4
163	4	4	4	4	3	3	4	4	4
164	4	4	4	4	3	3	4	4	4
165	4	4	4	4	3	3	4	4	4
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	4	3	3	3	3
169	3	2	3	4	4	3	3	3	3
170	3	3	3	4	4	3	3	3	3
171	3	2	3	4	4	3	2	3	3
172	2	3	3	4	4	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	3	3	4	4	3	4	3	4	4
178	4	4	4	4	3	4	4	4	4
179	4	4	4	4	3	4	4	4	4
180	3	4	4	4	3	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	3	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	4	4	4	4	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	4	3	3	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
186	3	3	3	4	4	4	3	3	4
187	3	4	4	4	3	4	3	4	4
188	3	3	3	4	4	3	3	3	3
189	3	3	3	4	4	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	4	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	2	3	4	4	3	3	3	3
194	3	3	3	4	4	4	3	3	3
195	3	3	4	4	4	3	3	4	4
196	3	4	4	4	4	3	3	4	4
197	3	3	3	4	4	3	3	3	3
198	3	2	3	4	4	3	3	3	3
199	3	3	3	4	4	3	3	3	3
200	3	3	3	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	4	4	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	3	4	4	4	4
204	3	3	3	4	3	4	2	3	4
205	3	3	3	4	4	4	4	3	4
206	3	3	3	4	4	4	4	3	4
207	3	3	3	4	4	4	2	3	4
208	3	3	3	4	4	3	4	3	4
209	3	3	3	4	4	3	4	3	4
210	3	3	3	4	4	3	4	3	4
211	3	3	3	4	4	4	2	3	3
212	2	3	3	4	4	4	3	3	4
213	4	3	4	4	4	4	3	4	4
214	3	2	3	4	3	3	3	3	3
215	4	4	4	4	3	4	4	4	4
216	3	4	4	4	3	4	4	4	3
217	2	3	3	4	4	3	4	3	3
218	3	3	3	4	4	3	4	3	4
219	3	4	4	4	3	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	2	4	4
221	3	3	3	4	4	3	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	3	4	4	4	3	4	3	4	4
225	3	3	3	4	4	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	2	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	2	3	4	4	3	3	3	3
230	4	4	4	4	4	3	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
234	3	3	3	4	4	3	3	3	3
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	4	4	4	4	4	4	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	4	4	4	4	4	4	4
239	4	3	4	4	4	4	4	4	4
240	2	3	3	4	4	3	3	3	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	3
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	4	4	4	4	3	4	4	4
247	4	4	4	4	4	3	4	4	4
248	4	4	4	4	4	3	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	3	4	4	3	3	3	4
251	2	3	3	4	4	3	3	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	3
253	4	4	4	4	4	4	4	4	3
254	4	4	3	4	4	4	4	4	3
255	3	4	4	4	4	4	4	4	3
256	4	4	3	4	4	4	4	4	3
257	2	4	4	4	4	4	4	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	3
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	3	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	3	4	4	4	4	4	4
267	3	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	4	3	3	3	3
269	3	2	3	4	4	3	3	3	3
270	3	3	3	4	4	3	3	3	3
271	3	3	3	4	4	3	3	3	3
272	2	3	3	4	4	3	3	3	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	3	3	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	3	4	4
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4
280	3	4	3	4	4	4	4	4	4
281	4	4	3	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
282	3	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	4	3	3	3	3
286	3	3	3	4	4	4	4	3	4
287	3	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	4	3	3	3	3
289	3	3	3	4	4	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	3	4	4
291	3	3	3	4	4	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	3	4	4
293	4	2	3	4	4	3	3	3	3
294	4	3	3	4	4	4	3	3	3
295	4	3	3	4	4	3	3	4	4
296	4	4	3	4	4	3	3	4	4
297	4	3	3	4	4	3	3	3	3
298	4	2	3	4	4	3	3	3	3
299	4	3	3	4	4	3	3	3	3
300	4	3	3	4	4	3	3	3	3
301	4	3	3	4	4	3	3	3	3
302	3	3	3	4	4	3	3	3	3
303	4	4	4	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	4	3	3	4	4	4	3	3	4
306	4	3	3	4	4	3	3	3	3
307	4	3	3	4	4	3	3	3	3
308	4	3	3	4	4	3	3	3	3
309	4	3	3	4	4	4	3	3	3
310	4	3	3	4	4	4	3	3	4
311	4	3	3	4	4	3	3	3	4
312	4	3	3	4	4	4	3	3	3
313	4	3	3	4	4	3	3	3	4
314	4	3	4	4	4	4	3	4	4
315	4	2	3	4	4	3	3	3	3
316	4	4	4	4	4	4	3	4	4
317	4	4	4	4	4	4	3	4	3
318	2	3	3	4	4	3	3	3	3
319	3	3	3	4	4	3	3	3	4
320	3	4	4	4	4	3	3	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	4	3	3	3	3
323	3	3	3	4	4	3	3	3	3
324	3	3	3	4	4	3	3	3	3
325	3	4	3	4	4	4	3	4	4
326	3	3	2	4	4	3	3	3	3
327	4	4	4	4	4	4	3	4	4
328	3	3	3	4	4	3	3	3	3
329	2	4	3	4	4	4	3	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
330	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
331	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
332	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
333	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
334	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
335	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
338	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
339	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
341	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
342	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
343	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
344	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
345	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
346	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
347	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
348	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
349	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
350	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	722	740	739	839	809	746	714	759	751	
NRR / pertanyaan	3,422	3,507	3,502	3,976	3,834	3,536	3,384	3,597	3,604	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,380	0,389	0,389	0,441	0,426	0,392	0,376	0,399	0,400	
NRR tertbg/unsur	0,380									
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*)	**)	
								<b>3,592</b>	<b>89,805</b>	

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM s = 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	3,422
U2	Prosedur Pelayanan	3,507
U3	Kecepatan Pelayanan	3,502
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,976
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,834
U6	Kompetensi Petugas	3,536
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,384
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,597
U9	Penanganan Pengaduan	3,604

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>89,81</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Mutu Pelayanan :**

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

**% JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	6,27	5,13	0,28	0,00	0,00	0,00	3,42	0,00	0,00
Baik	49,57	41,03	46,44	1,71	26,21	51,00	57,26	41,31	39,60
Sangat Baik	44,16	53,85	53,28	98,29	73,79	49,00	39,32	58,69	60,40
<b>kosong</b>	<b>0,00</b>								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	351	351	351	351	351	351	351	351	351
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**JUMLAH JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	22	18	1	0	0	0	12	0	0
Baik	174	144	163	6	92	179	201	145	139
Sangat Baik	155	189	187	345	259	172	138	206	212
<b>kosong</b>	<b>0</b>								
Total Responden	351	351	351	351	351	351	351	351	351

**URUTAN  
PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,976
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,834
U9	Penanganan Pengaduan	3,604
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,597
U6	Kompetensi Petugas	3,536
U2	Prosedur Pelayanan	3,507
U3	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	3,502
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,422
U7	<b>Perilaku Petugas Pelayanan</b>	3,384