

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**



**KECAMATAN SUKARAMI
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

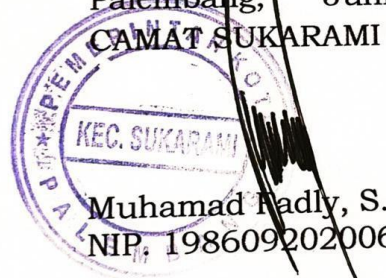
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Tahun 2023 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada Januari 2023. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palembang, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2023

CAMAT SUKARAMI KOTA PALEMBANG



Muhamad Fadly, S.STP.,MAP
NIP. 198609202006021001

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
1. Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
2. Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	3
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan SK Tim	3
Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	3
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
3. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Perunsur Layanan).....	6
4. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lajut	10
5. Kesimpulan dan Saran	13

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kecamatan Sukarami sebagai service provider memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Kecamatan Sukarami dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Sukarami. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik untuk masyarakat, kecamatan sukarami di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang transparan, terbuka, efektif juga efisien. Kecamatan sukarami sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Maka dari itu, untuk mewujudkan visi Kecamatan Sukarami dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Kecamatan Sukarami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023.

1.1.1 Landasan Hukum

- a) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- c) Peraturan Daerah (PERDA) tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang.
- d) Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN SKM

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a) Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Tahun 2023;
- b) Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- c) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Sukarami;
- d) Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;
- e) Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kecamatan Sukarami;
- f) Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SKM DAN SK TIM PENYUSUN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di laksanakan oleh Kecamatan Sukarami. Berdasarkan surat keputusan camat sukarami nomor : 01/SKR/I/2023 tentang penunjukan tim survey kepuasan masyarakat kecamatan sukarami tahun 2023, sebagai berikut :

1. Penanggung jawab : Muhamad Fadly, S.STP, MAP
2. Anggota : - Suyandi Martin, M.Kom
- Winda Fandella, S.Kom
- Sandy Kurniawan, S.Kom

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Tahapan persiapan kegiatan survey tahun 2023 sama dengan tahun 2022 dimana dalam tahap ini dilakukan penetapan waktu pelaksanaan, persiapan bahan-bahan yang diperlukan dan penetapan jumlah responden yang akan disurvei. Dalam rangka pelaksanaan survey perlu dipersiapkan bahan-bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan, antara lain format kuesioner, format pengumpulan data dan lain-lain yang dianggap perlu.

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi pengumpulan data melalui survey, dilaksanakan di dalam gedung Kecamatan Sukarami dengan menempatkan meja khusus di depan ruang Pelayanan, sambil menunggu Proses Pelayanan Masyarakat diminta melakukan Pengisian Kuesioner. Responden dipilih secara acak dari Penerima layanan yang datang ke Kecamatan Sukarami.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Sesuai dengan jadwal yang telah di sepakati, survey di laksanakan mulai dari tanggal 02 Januari – 14 Juni 2023. Jumlah responden, lokasi dan teknik pelaksanaan telah di laksanakan sesuai perencanaan.

Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	K e g i a t a n	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	02 Januari – 9 Januari 2023
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	10 Januari – 30 Mei 2023
3	Pengolahan Data	31 Mei – 9 Juni 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	9 – 14 Juni 2023

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Untuk akurasi hasil yang didapatkan, jumlah responden yang disurvei sebanyak 150 orang responden, jumlah tersebut sesuai dengan yang ditetapkan oleh Walikota Palembang dengan dasar “ Nilai rata-rata tertimbang”.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sukarami Tahun 2023 ini adalah masyarakat Kecamatan Sukarami sebagai pengguna layanan publik di Kecamatan Sukarami dalam 1 tahun terakhir. Dari hasil survei, diperoleh 150 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

3.1.1 Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam bentuk Tabel.

Berdasarkan Tabel, dapat diketahui bahwa responden laki-laki dan perempuan berjumlah sama. Kelompok pekerjaan mayoritas responden adalah : PNS/TNI/POLRI.

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	75
2	Perempuan	75
Jumlah		150

2. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	69
2	BUMN	15
3	Masyarakat	66
Jumlah		150

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

3.2.1 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Dari analisa hasil survey pada tahun 2021, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 89,13 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik). dimana pada survey tahun 2021 terdapat 3 unsur terendah dan sudah ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan Pelayanan	3,90	Melakukan penyederhanaan persyaratan yang tidak terlalu penting
2	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,94	Memperbaiki koneksi jaringan dan penambahan hardware agar proses pelayanan makin maksimal
3	Prosedur Pelayanan	3,96	Membuat sistem pelayanan on-line

3.2.2 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

Dari analisa hasil survey pada tahun 2022, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 89,18 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Dari analisa hasil survey pada tahun 2022, diketahui terdapat 3 unsur terendah dan akan ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan Pelayanan	3,90	Mengadakan nomor khusus customer service untuk mendapatkan informasi persyaratan dokumen yang diinginkan

2	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,95	Menambah fasilitas disabilitas (alat dan loket), memperbaiki infrastruktur jaringan dan toilet serta perbaikan taman
3	Prosedur Pelayanan	3,96	Mengoptimalkan sistem pelayanan on-line, sistem 1 hari dan jemput bola

3.2.3 ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 disampaikan dalam Tabel berikut ini.

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.900
U2	Prosedur Pelayanan	3.980
U3	Waktu Pelayanan	3.960
U4	Biaya / Tarif	3.973
U5	Penyesuaian Produk Layanan	3.973
U6	Petugas Pelayanan	3.973
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.993
U8	Penanganan Pengaduan	3.987
U9	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.960

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan di Kecamatan Sukarami sebesar 98,175 atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Dari analisa hasil survey pada tahun 2023, diketahui terdapat 3 unsur terendah dan akan ditindaklanjuti, sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	3,900	Mengusulkan Penyederhanaan dokumen Persyaratan
2	Waktu Pelayanan	3,960	Mengoptimalkan SIPELAUT Sukarami (Sistem Pelayanan Antar Jemput)
3	Sarana dan Prasarana	3,960	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada dan menambah fasilitas pelayanan baru

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR PELAYANAN

4.1.1 TAHAP ANALISA DATA

a. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM di dapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai SKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan software yang sudah ada.

c. Hasil Survey

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
585	597	594	596	596	596	599	598	594

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan di dapatkan jumlahnilai sebagai berikut :

JUMLAH NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,900	3,980	3,960	3,973	3,973	3,973	3,993	3,987	3,960

JUMLAH NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN x 0,11								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,429	0,438	0,436	0,437	0,437	0,437	0,439	0,439	0,436

Dari data tabel tersebut setelah diolah menggunakan software yang ada di dapatkan nilai seperti di bawah ini :

I K M	98,175
Mutu	A
Kinerja	SANGAT BAIK

Berdasarkan analisis yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

4.1.2 REKOMENDASI PER JENIS LAYANAN

a) Pelayanan ketenagakerjaan dan sosial

Terdapat 2 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

1) Perilaku pelayanan

Diharapkan peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat.

2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnyadialog

dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : melalui pengumuman ke RT/RW.

b) Pelayanan perizinan

Terdapat 3 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :

1) Persyaratan Pelayanan

Dalam proses perizinan, masyarakat mengharapkan percepatan dan kemudahan proses. Oleh karena itu penyesuaian terhadap kondisi yang sesuai dengan dilapangan sangat perlu dilakukan karena semakin mudah dan sederhana persyaratan maka masyarakat akan merasa tidak terpotkan dan tidak diribetkan untuk mendapatkan pelayanan.

2) Penyesuaian Produk Layanan

Diharapkan banyaknya peraturan baru tentang pelayanan publik dapat disosialisasikan dan diterapkan serta dilakukan penyesuaian agar masyarakat tidak terkecoh dalam menghadapi perubahan aturan yang ada.

3) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang telah ada agar dilakukan perbaikan jika terdapat yang rusak atau diganti jika tidak layak dan lebih baik ditambah dengan sarana dan prasarana baru guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Secara keseluruhan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

a) Untuk perbaikan/peningkatan perilaku pelayanan yang melibatkan personil/ petugas pelayanan publik, direkomendasikan:

1) Diadakannya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan kemampuan melayani dan mempunyai penampilan yang baik.

2) Diadakannya survey kepuasan petugas pelayanan publik, karena pelayanan yang baik hanya dapat diberikan oleh

petugas yang dapat memberikan pelayanan secara ramah/sabar dan penuh dengan senyum.

- 3) Diberikan reward kepada petugas pelayanan publik yang dinilai memberikan layanan yang baik (dinilai oleh masyarakat dan rekan sejawatnya, melalui kartu penilaian)
- b) Untuk perbaikan / peningkatan waktu layanan
Penggunaan teknologi informasi (IT), perlu mulai diterapkan agar tidak terlalu banyak dokumen yang diperiksa manual yang menyebabkan lamanya proses pelayanan. Selain itu, penggunaan IT ini juga menyederhanakan proses pelayanan, karena pengguna layanan dapat mengakses dari mana saja (sehingga pelayanan tidak terasa lama)
- c) Untuk perbaikan/ peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan
Jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, sebaiknya dinas terkait mempublikasikan / mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media (radio atau koran lokal), maupun melalui perangkat wilayah terkecil seperti RT/RW.

4.2.1 Rekomendasi untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Agar tindak lanjut survei kepuasan masyarakat ini terpantau, sebaiknya diadakan survei secara berkala (1 tahun sekali) untuk menilai :

- a) Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan
- b) Apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Sukarami selama lebih dari 5 (lima) bulan dimulai tanggal 02 Januari 2023 dan berakhir tanggal 14 Juni 2023 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Kecamatan Sukarami, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Sukarami setelah dikonversikan (98,175) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Sukarami adalah **Sangat Baik**.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik Kepala SKPD maupun pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

5.2 SARAN / REKOMENDASI

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

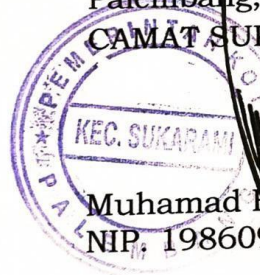
- Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap semakin kecil
- Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat
- Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik

5.3 PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukarami Tahun 2023 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Kecamatan Sukarami kepada masyarakat di masa mendatang.

Palembang, Juni 2023

CAMAT SUKARAMI KOTA PALEMBANG



Muhamad Radly, S.STP.,MAP
NIP. 198609202006021001

Lampiran

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT(SKM) TAHUN 2023

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG

Tanggal Survei :

Jam Survei :



08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

- Jenis Kelamin : L P
- Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
- Pekerjaan : PNS TNI Polri SWASTA WIRAUSAHA
- LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak cepat	1	a. Tidak ada.	1
b. Kurang cepat	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Cepat	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat cepat	4	d. Dikelola dengan baik.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada, tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi, tetapi kurang baik	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

SARAN DAN MASUKAN:

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SUKARAMI

Nomor Rekaman :

Jenis Layanan : Dispensasi Nikah, KTP, KK, Surat Waris, SKBD, Surat Pensiun, SKDU, SKU, Akta, Sertifikat, SPH

Jumlah Populasi : 150 Populasi

Jumlah Target Responden : 150 Responden

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan									Keluhan / Saran Perbaikan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	31	S1	PNS	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
2	Laki-Laki	30	S2	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
3	Laki-Laki	28	SMA	TNI	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
4	Laki-Laki	29	SMA	PT SINAR MAS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
5	Laki-Laki	41	SMA	PETANI	Akta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
6	Laki-Laki	48	S3	PNS	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
7	Perempuan	27	S1	PNS	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Petugas Pelayanan Ramah & Baik
8	Perempuan	26	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
9	Laki-Laki	28	S1	PETANI	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
10	Laki-Laki	55	S2	TNI	SKBD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
11	Perempuan	58	S1	PNS	Surat Pensiun	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
12	Perempuan	38	S2	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perilaku Petugas Ramah
13	Perempuan	28	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Kompeten & Ramah
14	Laki-Laki	33	S2	BUMN	Sertifikat	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
15	Perempuan	49	S2	PNS	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
16	Laki-Laki	53	S3	PNS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
17	Perempuan	30	S2	PNS	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Sangat Sopan & Ramah
18	Perempuan	29	S1	PNS	Ahli Waris	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Petugas Sopan & Ramah
19	Perempuan	20	SMA	BELUM BEKERJA	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
20	Perempuan	26	S1	PNS	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
21	Perempuan	50	SMA	BELUM BEKERJA	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
22	Laki-Laki	38	S1	PT MITRA BANGUNAN	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
23	Perempuan	20	S1	PNS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
24	Perempuan	27	S1	PNS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
25	Perempuan	29	SMA	PEDAGANG	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
26	Perempuan	30	S1	IBU RUMAH TANGGA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruangan Panas, Tidak Nyaman
27	Laki-Laki	31	S1	PNS	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
28	Laki-Laki	49	S1	PNS	Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

29	Laki-Laki	39	SMA	BURUH HARIAN LEPAS	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
30	Perempuan	26	S1	BUMN	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
31	Laki-Laki	29	S1	POLISI	KTP	2	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
32	Perempuan	27	S2	PNS	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
33	Perempuan	28	S1	POLRI	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
34	Perempuan	30	S2	PNS	Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
35	Perempuan	29	S1	PNS	Sertifikat Tanah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
36	Laki-Laki	28	S1	SWASTA	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada Keluhan / Saran
37	Perempuan	25	S1	PNS	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
38	Perempuan	27	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
39	Laki-Laki	29	S1	PNS	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
40	Perempuan	41	S1	PNS	Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
41	Perempuan	32	S2	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
42	Perempuan	30	S2	PNS	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
43	Perempuan	37	S2	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada Keluhan / Saran
44	Perempuan	34	S2	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
45	Laki-Laki	33	S2	PNS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
46	Laki-Laki	17	SMA	BELUM BEKERJA	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
47	Laki-Laki	29	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
48	Laki-Laki	34	S3	PNS	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada Keluhan / Saran
49	Perempuan	32	SMA	IBU RUMAH TANGGA	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
50	Laki-Laki	25	S1	PNS	Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
51	Laki-Laki	31	SMA	PT. INDOFOOD	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
52	Laki-Laki	35	SMA	SWASTA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
53	Laki-Laki	25	S1	PEDANGANG	SKDU	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
54	Perempuan	32	S1	PT. INDOFOOD	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
55	Laki-Laki	36	S2	SWASTA	akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
56	Laki-Laki	58	S2	PNS	Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
57	Laki-Laki	26	SMA	POLRI	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
58	Perempuan	37	SMA	PNS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
59	Laki-Laki	28	S1	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
60	Laki-Laki	29	S1	BUMN	KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
61	Laki-Laki	40	SMA	SWASTA	Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
62	Laki-Laki	30	S1	PNS	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
63	Laki-Laki	41	S1	SWASTA	SKBD	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
64	Laki-Laki	23	S1	PENGUSAHA	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
65	Laki-Laki	35	S2	PNS	Sertifikat Tanah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
66	Perempuan	42	S1	BUMN	SKU	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
67	Perempuan	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
68	Laki-Laki	37	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

69	Perempuan	21	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
70	Laki-Laki	30	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
71	Laki-Laki	58	S2	PNS	Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
72	Laki-Laki	40	S1	BUMN	Surat Pensiun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
73	Perempuan	31	S1	PNS	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
74	Laki-Laki	30	SMA	TNI	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
75	Laki-Laki	40	S1	BUMN	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sarana dan Prasarana pelayanan sebaiknya di tingkatkan lagi
76	Perempuan	38	S3	PNS	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
77	Laki-Laki	20	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
78	Laki-Laki	52	S2	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
79	Laki-Laki	29	S1	PNS	Surat Pensiun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
80	Perempuan	39	S1	PNS	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
81	Laki-Laki	30	S1	PNS	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
82	Laki-Laki	32	S1	PEDANGANG	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
83	Laki-Laki	34	S1	TNI	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
84	Perempuan	40	S2	BUMN	Surat Domisili Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
85	Laki-Laki	58	S1	PNS	Pensiun	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
86	Perempuan	35	S1	POLRI	Surat Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
87	Perempuan	35	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
88	Perempuan	23	SMA	BELUM BEKERJA	Perekaman KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
89	Perempuan	21	SMA	BELUM BEKERJA	Perekaman KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
90	Laki-Laki	28	SMA	PENGUSAHA	SKBD	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
91	Perempuan	30	SMA	PEGAWAI BUURH	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
92	Perempuan	35	S1	BUMN	Surat Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
93	Perempuan	33	SMA	PEDANGANG	waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
94	Perempuan	40	S1	KARYAWAN SWASTA	Surat IMB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
95	Perempuan	31	S2	PNS	Surat Izin Domisili Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
96	Laki-Laki	32	S1	PNS	Surat SPH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
97	Laki-Laki	18	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
98	Laki-Laki	21	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
99	Perempuan	40	SMA	PEDAGANG	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
100	Laki-Laki	19	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
101	Laki-Laki	20	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
102	Perempuan	45	S1	BUMN	Surat SPH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
103	Laki-Laki	20	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
104	Laki-Laki	21	SMA	BELUM BEKERJA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
105	Laki-Laki	28	S2	PNS	Dispensasi Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
106	Laki-Laki	30	S1	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ruangan pelayanan terasa panas dan tidak nyaman

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

107	Laki-Laki	30	S1	BUMN	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
108	Perempuan	23	SMA	BELUM BEKERJA	Perekaman KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ruangan panas.
109	Laki-Laki	25	S1	PENGUSAHA	SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
110	Perempuan	41	S1	PNS	SKDU	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
111	Laki-Laki	35	SMA	BELUM BEKERJA	Perekaman KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
112	Laki-Laki	22	SMA	BELUM BEKERJA	Dispensasi Nikah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
113	Perempuan	45	SMA	PEDAGANG	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
114	Perempuan	38	SMA	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ruangan panas.
115	Laki-Laki	32	S1	TNI	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
116	Laki-Laki	42	S1	BUMN	Waris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
117	Laki-Laki	40	S1	TNI	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
118	Laki-Laki	35	SMA	PEGAWAI SWASTA	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
119	Laki-Laki	30	SMA	PEDAGANG	Surat Waris	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
120	Laki-Laki	29	S2	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
121	Laki-Laki	27	S1	PNS	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
122	Laki-Laki	30	SMA	PENJUAL	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
123	Laki-Laki	38	S1	PNS	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
124	Laki-Laki	30	S1	KARYAWAN SWASTA	Surat SPH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
125	Perempuan	35	S2	PENGUSAHA	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
126	Perempuan	40	S1	POLRI	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ruangan panas.
127	Laki-Laki	28	S1	PNS	Waris	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
128	Perempuan	27	S1	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
129	Perempuan	28	S1	PNS	KTP dan Kartu Keluarga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
130	Perempuan	31	S1	MAHASISWA	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
131	Perempuan	47	SMA	PABRIK SAWIT	SKDU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
132	Perempuan	28	S1	PNS	Surat Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
133	Perempuan	27	S2	BUMN	Surat Dispensasi Nikah	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
134	Perempuan	35	SMA	PEDAGANG	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
135	Perempuan	54	S1	PABRIK	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
136	Perempuan	22	SMA	BELUM BEKERJA	Surat SKBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
137	Perempuan	25	SMA	BELUM BEKERJA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
138	Perempuan	30	S1	PEDAGANG	Perekaman KTP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
139	Perempuan	37	SMA	BURUH HARIAN LEPAS	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
140	Perempuan	40	S2	PEGAWAI PABRIK	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
141	Perempuan	29	S1	PABRIK SAWIT	Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
142	Perempuan	35	S2	BUMN	Sertifikat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
143	Perempuan	20	SMA	MAHASISWA	KTP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
144	Perempuan	50	S1	PABRIK	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
145	Laki-Laki	30	SMA	PEDAGANG	Surat Waris	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
146	Laki-Laki	35	S3	PEGAWAI SWASTA	Domisili Perusahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran

147	Perempuan	44	S2	ANGKASA PURA	Surat Tanah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
148	Perempuan	34	S3	BUMN	Sertifikat Tanah	4	4	4	4	2	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
149	Perempuan	60	SMA	PETANI	Akta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
150	Laki-Laki	57	SMA	BELUM BEKERJA	KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada Keluhan / Saran
NILAI UNSUR						585	597	594	596	596	596	599	598	594	
NILAI RATA-RATA						3,900	3,980	3,960	3,973	3,973	3,973	3,993	3,987	3,960	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,429	0,438	0,436	0,437	0,437	0,437	0,439	0,439	0,436	
SKM UNIT PELAYANAN						98,175									

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,900	A
U2	Prosedur	3,980	A
U3	Waktu pelayanan	3,960	A
U4	Biaya/tarif	3,973	A
U5	Produk layanan	3,973	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,973	A
U7	Perilaku pelaksana	3,993	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,987	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,960	A

Nilai Persepsi, Interval SKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI	NILAI INVERVAL	NILAI INVERVAL - KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

FOTO KEGIATAN

