

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN JANUARI 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
16	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3
17	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
19	4	3	2	3	4	2	2	4	4	4
20	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
25	3	2	2	4	3	3	2	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	84	79	83	83	79	80	88	83	
NRR / Unsur	3.360	3.360	3.160	3.320	3.320	3.160	3.200	3.520	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.373	0.351	0.369	0.369	0.351	0.355	0.391	0.369	*)
										3.299
IKM Unit pelayanan										**) 82.473

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.360
U3	Waktu pelayanan	3.160
U4	Biaya/tarif	3.320
U5	Produk layanan	3.320
U6	Kompetensi pelaksana	3.160
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Sarana Prasarana	3.520
U9	Penanganan Pengaduan	3.320

IKM UNIT PELAYANAN : 82.47

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN FEBRUARI 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	2	3	2	3	3	3	
16	4	3	2	3	3	4	2	4	3	
17	3	2	2	2	4	4	3	4	3	
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
19	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	3	2	3	3	4	
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
22	3	2	4	4	3	3	4	3	3	
23	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	2	4	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	84	82	78	83	84	80	83	87	83	
NRR / Unsur	3.360	3.280	3.120	3.320	3.360	3.200	3.320	3.480	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.364	0.346	0.369	0.373	0.355	0.369	0.386	0.369	*)
										3.303
IKM Unit pelayanan										**) 82.584

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.280
U3	Waktu pelayanan	3.120
U4	Biaya/tarif	3.320
U5	Produk layanan	3.360
U6	Kompetensi pelaksana	3.200
U7	Perilaku pelaksana	3.320
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.320

IKM UNIT PELAYANAN : 82.58

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN MARET 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
16	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3
17	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
19	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
25	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	84	77	85	84	83	80	87	83	
NRR / Unsur	3.360	3.360	3.080	3.400	3.360	3.320	3.200	3.480	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.373	0.342	0.377	0.373	0.369	0.355	0.386	0.369	*)
IKM Unit pelayanan										3.317
										**) 82.917

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.360
U3	Waktu pelayanan	3.080
U4	Biaya/tarif	3.400
U5	Produk layanan	3.360
U6	Kompetensi pelaksana	3.320
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.320

IKM UNIT PELAYANAN : 82.92

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN APRIL 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
16	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3
17	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	87	78	83	84	83	81	87	83	
NRR / Unsur	3.360	3.480	3.120	3.320	3.360	3.320	3.240	3.480	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.386	0.346	0.369	0.373	0.369	0.360	0.386	0.369	*)
										3.330
IKM Unit pelayanan										**) 83.250

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.120
U4	Biaya/tarif	3.320
U5	Produk layanan	3.360
U6	Kompetensi pelaksana	3.320
U7	Perilaku pelaksana	3.240
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.320

IKM UNIT PELAYANAN : 83.25

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN MEI 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
16	4	3	2	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	3	2	4	3	4	4	
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	84	87	79	86	82	82	83	87	83	
NRR / Unsur	3.360	3.480	3.160	3.440	3.280	3.280	3.320	3.480	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.386	0.351	0.382	0.364	0.364	0.369	0.386	0.369	*)
IKM Unit pelayanan										3.343
										**) 83.583

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.160
U4	Biaya/tarif	3.440
U5	Produk layanan	3.280
U6	Kompetensi pelaksana	3.280
U7	Perilaku pelaksana	3.320
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.320

IKM UNIT PELAYANAN : 83.58

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN JUNI 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4
16	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3
17	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	86	82	84	86	83	81	88	84	
NRR / Unsur	3.360	3.440	3.280	3.360	3.440	3.320	3.240	3.520	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.382	0.364	0.373	0.382	0.369	0.360	0.391	0.373	*)
										3.366
IKM Unit pelayanan										**) 84.138

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.440
U3	Waktu pelayanan	3.280
U4	Biaya/tarif	3.360
U5	Produk layanan	3.440
U6	Kompetensi pelaksana	3.320
U7	Perilaku pelaksana	3.240
U8	Sarana Prasarana	3.520
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 84.14

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN JULI 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
16	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	87	80	87	86	84	83	88	84	
NRR / Unsur	3.360	3.480	3.200	3.480	3.440	3.360	3.320	3.520	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.386	0.355	0.386	0.382	0.373	0.369	0.391	0.373	*)
										3.388
IKM Unit pelayanan										**) 84.693

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.200
U4	Biaya/tarif	3.480
U5	Produk layanan	3.440
U6	Kompetensi pelaksana	3.360
U7	Perilaku pelaksana	3.320
U8	Sarana Prasarana	3.520
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 84.69

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN AGUSTUS 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
16	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	87	81	89	86	84	83	88	84	
NRR / Unsur	3.360	3.480	3.240	3.560	3.440	3.360	3.320	3.520	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.386	0.360	0.395	0.382	0.373	0.369	0.391	0.373	*)
										3.401
IKM Unit pelayanan										**) 85.026

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.560
U5	Produk layanan	3.440
U6	Kompetensi pelaksana	3.360
U7	Perilaku pelaksana	3.320
U8	Sarana Prasarana	3.520
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 85.03

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEPTEMBER 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	90	81	89	87	84	82	89	84	
NRR / Unsur	3.360	3.600	3.240	3.560	3.480	3.360	3.280	3.560	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.400	0.360	0.395	0.386	0.373	0.364	0.395	0.373	*)
										3.419
IKM Unit pelayanan										**) 85.470

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.600
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.560
U5	Produk layanan	3.480
U6	Kompetensi pelaksana	3.360
U7	Perilaku pelaksana	3.280
U8	Sarana Prasarana	3.560
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 85.47

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN OKTOBER 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
6	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
8	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
17	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
20	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	85	87	82	91	88	86	87	91	87	
NRR / Unsur	3.400	3.480	3.280	3.640	3.520	3.440	3.480	3.640	3.480	
NRR tertbg/ unsur	0.377	0.386	0.364	0.404	0.391	0.382	0.386	0.404	0.386	*)
										3.481
IKM Unit pelayanan										**) 87.024

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.400
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.280
U4	Biaya/tarif	3.640
U5	Produk layanan	3.520
U6	Kompetensi pelaksana	3.440
U7	Perilaku pelaksana	3.480
U8	Sarana Prasarana	3.640
U9	Penanganan Pengaduan	3.480

IKM UNIT PELAYANAN : 87.02

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN NOVEMBER 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
16	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	84	87	81	89	88	85	85	89	84	
NRR / Unsur	3.360	3.480	3.240	3.560	3.520	3.400	3.400	3.560	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.386	0.360	0.395	0.391	0.377	0.377	0.395	0.373	*)
										3.428
IKM Unit pelayanan										**) 85.692

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.360
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.560
U5	Produk layanan	3.520
U6	Kompetensi pelaksana	3.400
U7	Perilaku pelaksana	3.400
U8	Sarana Prasarana	3.560
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 85.69

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN DESEMBER 2020**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
12	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
13	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
18	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	86	89	87	91	89	87	86	91	87	
NRR / Unsur	3.440	3.560	3.480	3.640	3.560	3.480	3.440	3.640	3.480	
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.395	0.386	0.404	0.395	0.386	0.382	0.404	0.386	*)
										3.521
IKM Unit pelayanan										**) 88.023

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.440
U2	Prosedur	3.560
U3	Waktu pelayanan	3.480
U4	Biaya/tarif	3.640
U5	Produk layanan	3.560
U6	Kompetensi pelaksana	3.480
U7	Perilaku pelaksana	3.440
U8	Sarana Prasarana	3.640
U9	Penanganan Pengaduan	3.480

IKM UNIT PELAYANAN : 88.02

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**HASIL ANALISA DAN EVALUASI SKM
JANUARI – DESEMBER 2020**

NO	UNSUR	PERMASALAHAN	AKAR MASALAH	TINDAK LANJUT/ SARAN PERBAIKAN	KETERANGAN
1	SARANA PRASARANA	Tempat parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 terbatas.	Jumlah kendaraan pengunjung yang membutuhkan area parkir adakalanya cukup besar.	Penataan area parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.
		Ruang tunggu Pendaftaran Penduduk terbatas.	Jumlah pengunjung Pendaftaran Penduduk adakalanya cukup besar.	Penataan ruang tunggu secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.
2	SDM	Kuranginya tenaga pelayanan pada loket-loket pelayanan di Frontliner.	Ketersediaan ruangan layanan Frontliner terbatas.	Penataan loket - loket pelayanan lebih efektif sesuai dengan SOP dan Standard Pelayanan.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.

		Kurangnya Penerapan lima (5) S. (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).	Petugas Frontliner harus bekerja full time tanpa Shift, sehingga secara physiologis kelelahan.	Peningkatan Integritas pelayanan di Frontliner khususnya kepribadian 5 S.	Monitoring pelayanan Frontliner secara terus menerus.
3	LAYANAN	Pemanfaatan fasilitas layanan Online SIBISA masih terbatas.	Belum membudayanya penggunaan layanan Online.	Sosialisasi berkelanjutan pelayanan Online system.	Adanya kecenderungan penggunaan pelayanan Online yang terus meningkat.
		Banyaknya masyarakat yang masih memerlukan layanan Konsolidasi dokumen kependudukan.	Konsolidasi dokumen kependudukan harus dilakukan terpusat di Ditjendukcapil.	Meningkatkan Koordinasi Konsolidasi data dengan lama waktu yang dipersingkat.	Melakukan Koordinasi dengan tim teknis Konsolidasi dipusat secara terus menerus.
		Penerbitan dokumen kependudukan masih ada yang melewati batas SOP.	Permohonan pendaftaran penduduk sering disampaikan dengan syarat yang tidak lengkap atau pendaftaran melalui pihak ketiga.	Sosialisasi dan penyuluhan pendaftaran penduduk secara berkelanjutan termasuk menghindari CALO.	Terus dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan serta membentuk SATGAS PUNGLI.

4	PENANGANAN ADUAN LAYANAN	<p>Terbatasnya masyarakat menggunakan Kotak Saran sebagai media pengaduan.</p>	<p>Kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan kotak saran sebagai bahan evaluasi pelayanan.</p>	<p>Mengingatkan pemandu agar masyarakat mengisi kotak saran untuk masukan dan kritik agar pelayanan menjadi lebih baik.</p>	<p>Menindaklanjuti isi kotak saran tersebut untuk evaluasi pelayanan.</p>
		<p>Terbatasnya masyarakat menggunakan Pohon Ranting sebagai media pengaduan.</p>	<p>Masyarakat kurang berminat memberikan saran pada Pohon Ranting</p>	<p>Pemandu agar menghimbau masyarakat mengisi saran pada Pohon Ranting yang tersedia.</p>	<p>Sudah menindaklanjuti isi Pohon Ranting tersebut untuk evaluasi pelayanan.</p>
		<p>Keluhan pengaduan melalui Online Sosial Media (Website, WA 082362086980, Instagram, Facebook) terlambat direspon.</p>	<p>Banyaknya pertanyaan dan pengaduan masyarakat yang terkadang membuat waktu merespon pertanyaan tersebut adakalanya melewati SOP.</p>	<p>Penetapan Standar agar semua pertanyaan yang masuk di jawab pada hari itu juga agar tidak terjadi tunggakan di pertanyaan tersebut, sesuai standar pelayanan.</p>	<p>Sudah menjalin kerjasama kepada semua bidang untuk merespon pertanyaan maupun informasi dari masyarakat, (tidak hanya ditanggapi petugas khusus).</p>
		<p>Adanya keluhan pengaduan melalui Email terlambat direspon.</p>	<p>Banyaknya pertanyaan dan pengaduan masyarakat yang terkadang bukan masyarakat Kota Medan.</p>	<p>Agar semua pertanyaan masuk di proses dan meskipun bukan penduduk Kota Medan di arahkan ke Disdukcapil domisili warga tersebut, sesuai standar pelayanan.</p>	<p>Sudah menjalin kerjasama kepada semua bidang untuk merespon pertanyaan maupun informasi dari masyarakat.</p>

		Adakalanya LAPOR SP4N terlambat direspon.	Banyaknya pertanyaan dan pengaduan masyarakat tentang sistem penerbitan Dokumen Kependudukan.	Memberikan penjelasan sistem dan prosedur serta SOP penerbitan Dokumen Kependudukan.	Sudah menjalin kerjasama kepada semua bidang untuk merespon pertanyaan maupun informasi dari masyarakat.
--	--	---	---	--	--



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN JANUARI 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
17	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
20	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
22	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	83	88	81	88	85	87	87	85	84	
NRR / Unsur	3.320	3.520	3.240	3.520	3.400	3.480	3.480	3.400	3.360	
NRR tertbg/ unsur	0.369	0.391	0.360	0.391	0.377	0.386	0.386	0.377	0.373	*)
										3.410
IKM Unit pelayanan										85.248

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.320
U2	Prosedur	3.520
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.520
U5	Produk layanan	3.400
U6	Kompetensi pelaksana	3.480
U7	Perilaku pelaksana	3.480
U8	Sarana Prasarana	3.400
U9	Penanganan Pengaduan	3.360

IKM UNIT PELAYANAN : 85.25

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN FEBRUARI 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
11	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
14	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
22	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
23	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
25	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	83	86	81	90	86	85	85	88	85	
NRR / Unsur	3.320	3.440	3.240	3.600	3.440	3.400	3.400	3.520	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.369	0.382	0.360	0.400	0.382	0.377	0.377	0.391	0.377	*)
										3.414
IKM Unit pelayanan										85.359

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.320
U2	Prosedur	3.440
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.600
U5	Produk layanan	3.440
U6	Kompetensi pelaksana	3.400
U7	Perilaku pelaksana	3.400
U8	Sarana Prasarana	3.520
U9	Penanganan Pengaduan	3.400

IKM UNIT PELAYANAN : 85.36

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN MARET 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
6	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
11	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
14	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
16	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
19	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
20	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
22	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	82	88	81	90	83	86	88	87	85	
NRR / Unsur	3.280	3.520	3.240	3.600	3.320	3.440	3.520	3.480	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.364	0.391	0.360	0.400	0.369	0.382	0.391	0.386	0.377	
IKM Unit pelayanan										85.470

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.280
U2	Prosedur	3.520
U3	Waktu pelayanan	3.240
U4	Biaya/tarif	3.600
U5	Produk layanan	3.320
U6	Kompetensi pelaksana	3.440
U7	Perilaku pelaksana	3.520
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.400

IKM UNIT PELAYANAN : 85.47

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN APRIL 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
13	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
14	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
17	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
18	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
19	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
20	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
22	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
23	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
24	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	83	88	85	87	85	89	82	87	85	
NRR / Unsur	3.320	3.520	3.400	3.480	3.400	3.560	3.280	3.480	3.400	
NRR tertbg/ unsur	0.369	0.391	0.377	0.386	0.377	0.395	0.364	0.386	0.377	*)
IKM Unit pelayanan										85.581

3.423

*)

**) 85.581

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.320
U2	Prosedur	3.520
U3	Waktu pelayanan	3.400
U4	Biaya/tarif	3.480
U5	Produk layanan	3.400
U6	Kompetensi pelaksana	3.560
U7	Perilaku pelaksana	3.280
U8	Sarana Prasarana	3.480
U9	Penanganan Pengaduan	3.400

IKM UNIT PELAYANAN : 85.58

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN JUNI 2021**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	3	3	4	3	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3
9	3	4	3	4	3	3	4	3	3
10	3	4	3	4	3	3	4	4	3
11	3	3	4	3	3	3	4	3	4
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3
13	3	4	3	4	4	3	4	3	3
14	4	3	3	4	3	4	3	4	3
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3
17	3	4	3	3	4	4	3	4	3
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4
19	4	3	4	3	4	3	3	4	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4
22	4	3	4	3	3	4	3	3	4
23	4	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4
25	3	4	3	3	3	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	83	88	85	90	81	87	87	85	87
NRR / Unsur	3.320	3.520	3.400	3.600	3.240	3.480	3.480	3.400	3.480
NRR tertbg/ unsur	0.369	0.391	0.377	0.400	0.360	0.386	0.386	0.377	0.386
IKM Unit pelayanan									85.803

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.320
U2	Prosedur	3.520
U3	Waktu pelayanan	3.400
U4	Biaya/tarif	3.600
U5	Produk layanan	3.240
U6	Kompetensi pelaksana	3.480
U7	Perilaku pelaksana	3.480
U8	Sarana Prasarana	3.400
U9	Penanganan Pengaduan	3.480

IKM UNIT PELAYANAN : 85.80

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**HASIL ANALISA DAN EVALUASI SKM
JANUARI – JUNI 2021**

NO	UNSUR	PERMASALAHAN	AKAR MASALAH	TINDAK LANJUT/ SARAN PERBAIKAN	KETERANGAN
1	PERSYARATAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN	Informasi persyaratan pelayanan kurang diketahui masyarakat.	Masyarakat kurang memanfaatkan media informasi persyaratan pelayanan yang sudah disediakan (elektronik dan non elektronik)	Mengoptimalkan sosialisasi media informasi pelayanan adminduk yang telah disediakan.	Media informasi elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Facebook - Instagram - Website Media informasi non elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - Brosur - Banner - Plank permanen - Media massa
2	PROSEDUR PELAYANAN	Masih ada anggapan prosedur pelayanan yang ditetapkan agak panjang.	Sistem dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, sehingga tidak boleh dilanggar.	<ul style="list-style-type: none"> - Memangkas SOP melalui kebijakan (Diskresi). - Sosialisasi kedudukan dan fungsi SOP. 	SOP sudah sesuai dengan ISO 9001 – 2015.

3	KECEPATAN WAKTU	Masih ada anggapan lama waktu penerbitan dokumen kependudukan terlalu panjang.	Pelaporan kependudukan masyarakat sering tidak tepat waktu sesuai dengan waktu peristiwa kependudukannya.	Beberapa jenis pelayanan lama waktunya dipercepat melalui Diskresi.	Lama waktu pelayanan telah ditetapkan dalam Perda, dan Standar Pelayanan.
4	BIAYA/ TARIF PELAYANAN	Masih ada	Masih ada penerapan denda administrasi (denda keterlambatan sesuai Perda)	Sosialisasi pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil secara tepat waktu, sehingga terhindar dari denda keterlambatan.	Pelayanan adminduk pada prinsipnya bersifat gratis bila dilaporkan tepat waktu.
5	KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN (SP)	Adakalanya masyarakat pemohon menginginkan standar pelayanan lebih di sederhanakan.	masyarakat pemohon menginginkan standar pelayanan lebih di sederhanakan.	Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.	Melakukan audit standar pelayanan (SP)/ SOP secara regular dengan menerapkan ISO 9001 – 2015.

6	WEBSITE	Tidak semua masyarakat memiliki sarana untuk melihat website.	Belum seluruhnya masyarakat familiar mengakses website	Semua pertanyaan yang masuk di jawab pada hari itu juga agar tidak terjadi tunggakan dipertanyaan tersebut, (meningkatkan responsifitas).	Website dukcapil dan sosial media (WA, Facebook, Instagram, e-Mail, SP4N LAPOR) secara regular dilakukan update (pemutakhiran).
7	SARANA PRASARANA	Tempat parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 terbatas.	Jumlah kendaraan pengunjung yang membutuhkan area parkir adakalanya cukup besar.	Penataan area parkir kendaraan roda 2 dan roda 4 secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.
		Ruang tunggu Pendaftaran Penduduk terbatas.	Jumlah pengunjung Pendaftaran Penduduk adakalanya cukup besar.	Penataan ruang tunggu secara optimal.	Mendorong Pemanfaatan Pelayanan online sehingga tidak memerlukan datang langsung.

8	PENANGANAN ADUAN LAYANAN	Masyarakat sering tidak mengetahui adanya sarana pengaduan yang disediakan seperti : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Massenger Facebook - Direct Massanger Instagram - e-Mail - SP4N LAPOR - Pohon Ranting - Kotak Saran 	Tidak semua masyarakat bisa mengakses sarana pengaduan secara elektronik.	Semua pertanyaan yang masuk di jawab pada hari itu juga agar tidak terjadi tunggakan dipertanyaan tersebut, (meningkatkan responsifitas).	Disdukcapil telah memiliki sarana pengaduan baik bersifat elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - WA - Massenger Facebook - Direct Massanger Instagram - e-Mail - SP4N LAPOR Non elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - Pohon Ranting - Kotak Saran
---	---------------------------------	---	---	---	---



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Medan

Drs. Zulkarnain, M.Si
Pembina Utama Muda
Nip.19650127 198603 1 003



SIMPAT PUSAK
SIMPAT BUKU
SIMPAT BUNDA

POHON RANTING
(POHON SARAN, KRITIK,
DAN PENGADUAN)