

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 (SATU)



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 (satu) terhadap Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026” dapat disusun. Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah mengetahui indeks kepuasan masyarakat serta menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Bersama ini kami sebagai pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan ini dan dengan terselesaikannya laporan akhir kegiatan ini, kami berharap apa yang terangkum dalam laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk masyarakat Manggarai Timur. Demikian Laporan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Borong, 30 Maret 2026

Kepala Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Manggarai Timur,



ROBERTUS BONAFANTURA, SE

Pembina Utama Muda

NIP : 19660616 199903 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL.....iii

DAFTAR GAMBARiv

BAB I PENDAHULUAN 5

 1.1 Latar Belakang 5

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5

 1.3 Maksud dan Tujuan..... 6

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 8

 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat..... 8

 2.2 Metode Pengumpulan Data 8

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 9

 2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 9

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 10

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 10

 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat..... 10

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kabupaten Manggarai Timur 11

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT 12

 4.1 Rencana Tindak Lanjut 12

BAB V KESIMPULAN 13

LAMPIRAN..... 14

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur **9**

Tabel 2 Karakteristik Responden..... **10**

Tabel 3 Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pencatatan Sipil..... **11**

Tabel 4 Rencana tindak lanjut perbaikan SKM..... **12**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Manggarai Timur..... **11**

Gambar 2 Latar Belakang**12**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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, mengamatkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system 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 mengamatkan 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 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Manggarai Timur, 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 survey ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus dilakukan dengan tujuan mendapatkan umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna memperbaiki/meningkatkan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 104 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2025 Nomor 104);.

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 yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dilakukan SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

- d. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

1.5 Manfaat

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Sebagai bahan evaluasi dan motivasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

1.7 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur pada Triwulan I (Satu) tahun 2026 dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Manual 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur 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 layanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana** : Saran adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam memvapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggarannya suatu proses (usaha, pembangunan,proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur pada waktu jam pelayanan. 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 tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. 1. Waktu Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Jan 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Februari 2026	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diambil dari masyarakat yang sedang atau telah menerima pelayanan berkaitan dengan fasilitas kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 pada Triwulan 1 sebanyak 100 responden, dengan karakteristik sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	37	37%
		Perempuan	63	63%
2	Usia	15 – 25 Tahun	35	35%
		26 – 35 Tahun	44	44%
		36 – 45 Tahun	21	21%
		46 – 55 Tahun	0	0%
		> 55 Tahun	0	0%
3	Pendidikan	Tidak tamat SD	-	- %
		SD/ Sederajat	17	17%
		SLTP/ Sederajat	27	27%
		SLTA/ Sederajat	35	35%
		Diploma III	8	8%
		S1/S2/S3	13	13%

4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	35	35%
		Wiraswasta	13	13%
		Pegawai Swasta	9	9%
		ASN/TNI/POLRI	21	21%
		Lain-lain	23	23%

Sumber: Data diolah, Maret 2026

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sebagai berikut :

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata
U1	Persyaratan	3.14
U2	Prosedur	3.43
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U4	Biaya/Tarif	3.92
U5	Produk Layanan	3.81
U6	Kompetensi Pelaksana	3.57
U7	Prilaku Pelaksana	3.66
U8	Sarana dan Prasana	2.72
U9	Penanganan Pengaduan	3.44
NILAI IKM		84,78

Sumber: Data diolah, Maret 2026

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur



Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 84,78, maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30. Dari hasil pengukuran SKM ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur selama ini kategori Baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 2,72 sedangkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi adalah Pada unsur Biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,92. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah dilakukan analisa, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu dalam melakukan proses Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	6 Bulan	Dinas Dukcapil
2.	Sarana dan Prasarana	Akan terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat dipakai sebagai alat yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses	1 Tahun	Dinas Dukcapil

		Pelayanan		
3.	Prosedur Pelayanan	Akan terus berusaha meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan	6 Bulan	Dinas Dukcapil
4.	Persyaratan	Akan terus mensosialisasikan SOP dan SP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mudah diketahui oleh Masyarakat	6 Bulan	Dinas Dukcapil

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai IKM sebesar **84,78**.
2. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah **U8 Sarana dan Prasarana** dengan nilai yaitu **2,72**.
3. Sedangkan, unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi adalah **U4 Biaya/Tarif** dengan nilai yaitu **3,92**.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Nomor Responden

.....

Umur

..... Tahun

Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

Pekerjaan Utama

1. PNS

2. TNI

3. POLRI

4. SWASTA

5. WIRASWASTA

Diisi Oleh Petugas

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
a. Tidak sesuai.
b. Kurang sesuai.
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai.

P*)

1

2

3

4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
a. Tidak mudah.
b. Kurang mudah.
c. Mudah.
d. Sangat mudah.

1

2

3

4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak cepat.
b. Kurang cepat
c. Cepat.
d. Sangat cepat.

1

2

3

4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
a. Sangat mahal
b. Cukup mahal
c. Murah
d. Gratis

1

2

3

4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai.
d. Sangat sesuai

1

2

3

4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

P*)

1

2

3

4

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

1

2

3

4

8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik

1

2

3

4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak ada.
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik.

1

2

3

4

SARAN DAN MASUKAN:

Laporan SKM (Tri Wulan 1) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil | TAHUN 2026

14

2. Hasil Olah Data

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

46	3	4	3	4	4	4	4	1	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

47	4	4	2	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	2	4	2	4
49	2	3	4	4	3	3	3	3	4
50	2	3	3	4	4	4	4	4	2
51	1	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	3	4	3	2	4
53	3	3	1	4	3	3	4	1	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	3	3	4	4	4	4	3	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	2
57	3	4	3	4	4	4	4	2	4
58	3	4	3	4	4	4	3	4	4
59	1	3	3	4	4	3	4	1	4
60	4	4	3	4	4	2	4	2	1
61	3	4	2	4	4	4	4	4	3
62	1	3	2	4	3	4	3	2	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	3	4	3	4
65	2	4	3	3	4	4	4	3	2
66	2	4	3	4	4	4	4	2	3
67	3	4	4	4	4	3	3	1	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	1	4
70	3	4	1	4	4	4	4	2	4
71	3	3	4	4	4	2	4	1	1
72	4	3	1	3	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	4	2	3	1	3
74	4	4	4	4	3	4	4	1	3
75	3	4	2	4	4	4	4	3	4
76	3	4	3	4	4	4	4	3	4
77	4	3	4	4	4	4	4	1	4
78	3	3	1	3	4	4	3	1	4
79	3	4	3	3	4	2	4	4	3
80	3	3	4	4	4	3	4	1	4
81	2	3	3	4	4	3	4	1	3
82	3	4	3	4	4	4	3	4	3
83	3	3	4	4	4	4	2	3	3
84	4	3	3	4	3	4	3	3	3
85	3	3	4	4	4	3	3	1	4
86	3	4	3	4	3	4	4	4	4
87	4	2	4	4	4	4	4	1	4
88	3	3	3	4	4	4	4	1	4
89	3	3	3	4	4	4	4	1	4
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4

91	3	4	3	4	4	4	3	1	4
92	3	3	4	4	4	3	4	1	2
93	3	3	4	4	4	4	3	4	3
94	3	3	2	4	4	4	4	4	3
95	2	4	3	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	3	1	4	4	4	3	2	4
98	3	4	4	4	4	4	3	1	1

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
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 84.78

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.140
U2	Prosedur pelayanan	3.430
U3	Kecepatan pelayanan	3.140
U4	Biaya pelayanan	3.920
U5	Produk pelayanan	3.810
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.570
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.660
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2.720
U9	Penanganan pengaduan	3.440

3. Sampel Dokumentasi



