

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TAHUN 2023**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KOTA BIMA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>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</b> .....	<b>4</b>
<b>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</b> .....	<b>7</b>
<b>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</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	31

# **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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, 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.
- Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

### **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 administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

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 pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 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. Ke 9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober–Desember 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember-Januari 2023	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 252 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 adalah 700 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

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

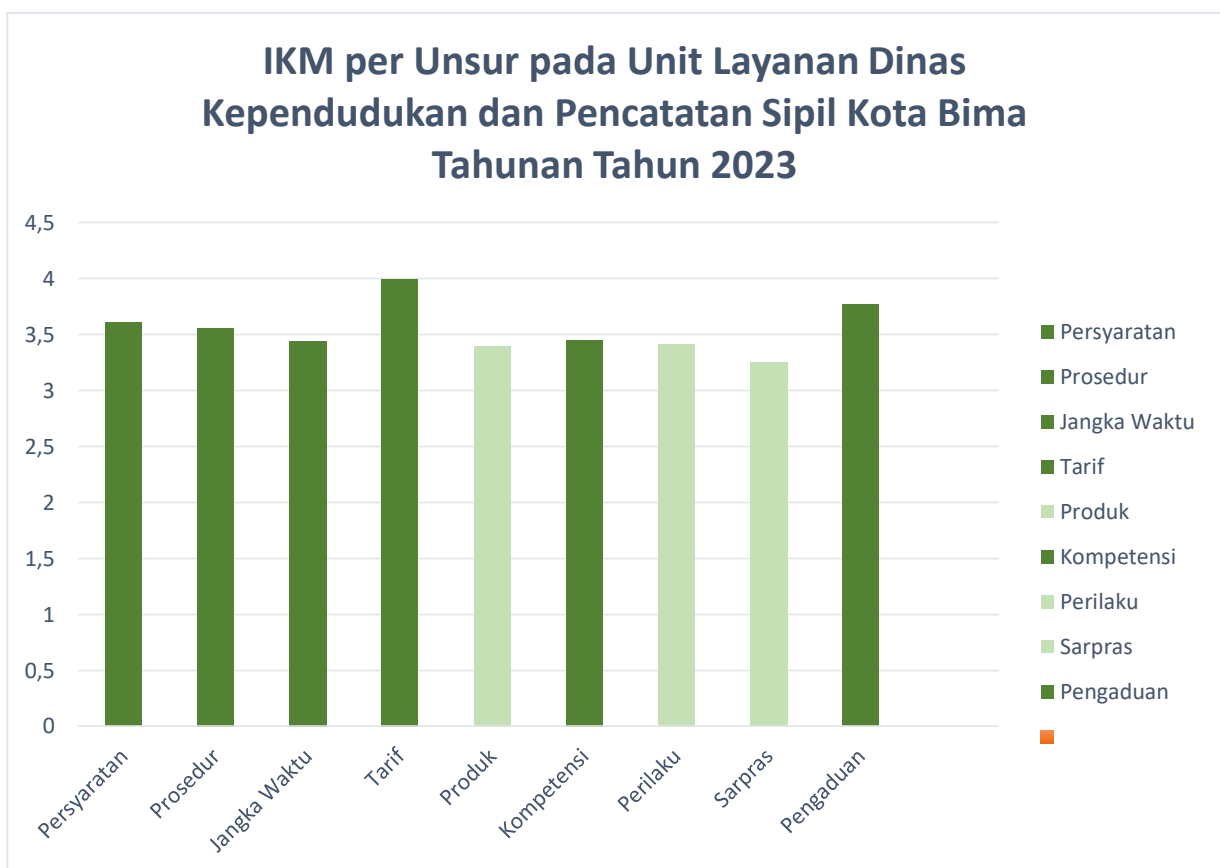
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 252 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	130	52%
		PEREMPUAN	122	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	1%
		SLTP	6	2%
		SLTA	149	59%
		DIII	12	5%
		SI	78	31%
		S2	5	2%
3	PEKERJAAN	PNS	15	6%
		TNI	5	2%
		SWASTA	38	15%
		WIRAUUSAHA	20	8%
		LAINNYA	174	69%
4	JENIS LAYANAN	U1 (KTP-el)	114	45%
		U2 (KIA)	20	8%
		U3 (KK)	64	25%
		U4 (Surat Pindah)	26	10%
		U5 (AKTA)	29	12%
		U6 (Lainnya)	0	0%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,61	3,56	3,44	4	3,40	3,45	3,42	3,25	3,77
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	88,54 (A atau Baik)								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.25 Selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Petugas Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,42.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapat nilai 3,77 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61 .

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 :

- “SDM dan Loker pelayanan dan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah” dan harus membudayakan Budaya Pelayanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) .

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi, berdedikasi tinggi..

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

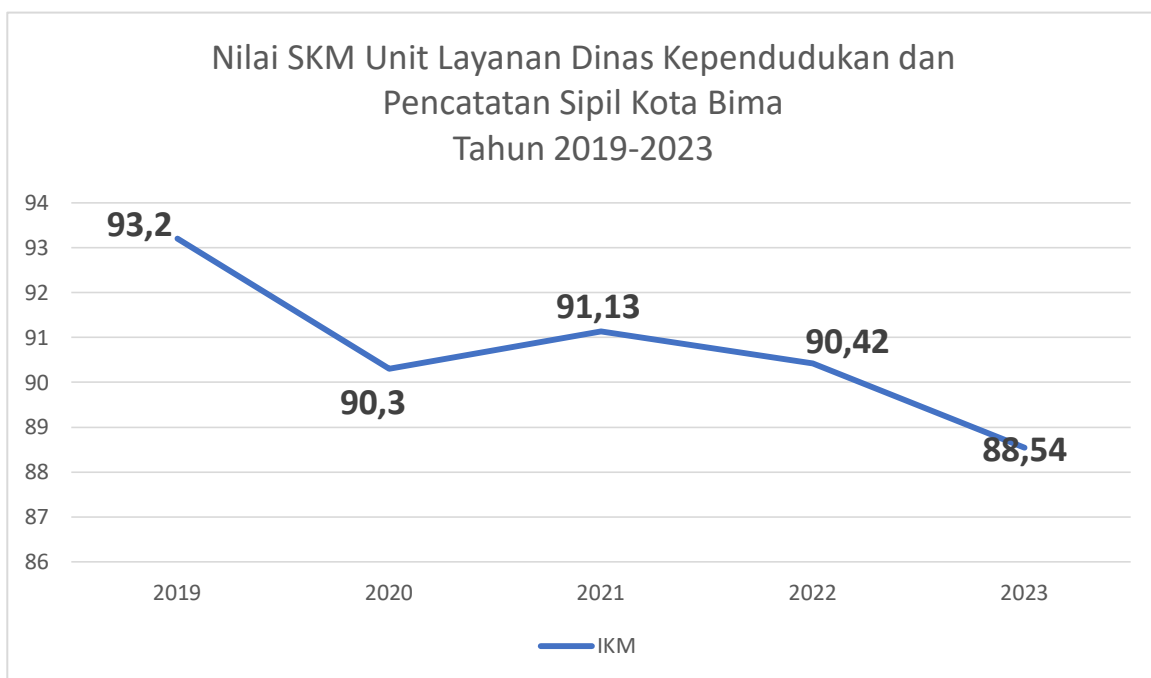
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM belum dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna. 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan (Termasuk Sarana Disabilitas)	√	√	√	√	Sekretariat
2	Produk Pelayanan	Peningkatan SDM, Kecepatan, Ketelitian petugas/Operator	√	√	√	√	Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil
		Peningkatan SDM Petugas Pelayanan/Operator	√	√	√	√	Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil
3	Petugas Pelayanan	Peningkatan SDM, Kecepatan dan Ketelitian, membudayakan budaya pelayanan 5 S.	√	√	√	√	Bidang Pel.Dafduk dan Pel.Capil

### 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 Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,54. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Dukcapil Kota Bima menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, Produk pelayanan serta Petugas pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,77 dari unsur layanan, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Kota Bima, 05 Januari 2023

**Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



Hj.MARIAMAH,SH

NIP.19670311 199303 2 013

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BIMA**

Tanggal Survei :	Jam survei :	<input type="checkbox"/> 08.00-12.00*
		<input type="checkbox"/> 13.00-17.00*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia :      Thn

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WU

Lainnya (.....\*) \*sebutkan

Jenis Layanan yang diterima : .....

(Lingkirlah huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
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
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
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
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Nomor : 1

Jenis Layanan : Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jumlah Populasi : 700 (Jumlah Populasi/Jumlah Penerima Layanan)

Jumlah Target Responden : 252 Target Jumlah Responden berdasarkan total berdasarkan total penempatan jumlah responden permenPAN RB

NO	Responden				NILAI UNSUR PELAYANAN									Keluhan dan Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
2	Laki-laki	53	SMP	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
3	Laki-laki	32	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	3	3	3	-
4	Laki-laki	25	D-III	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3	-
5	Perempuan	32	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
6	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	3	4	-
7	Laki-laki	33	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
8	Laki-laki	33	SMA	TNI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-



9	Perempuan	28	SMA	Lainnya	3	3	3	4	2	3	3	3	3	Produk layanan perlu ketelitian
10	Perempuan	23	S1	Wirausaha	2	3	3	4	2	3	3	3	3	Persyaratan dan Produk perlu ketelitian
11	Perempuan	29	SMA	Wirausaha	2	4	2	4	3	2	3	2	3	Persyaratan,waktu pelayanan,kompetensi petugas dan sarpras perlu di perbaiki lagi
12	Perempuan	34	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	4	4	-
13	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	3	-
14	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
15	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
16	Laki-laki	33	S1	Swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	4	-
17	Laki-laki	33	S1	Swasta	4	4	4	4	3	3	3	4	3	-
18	Laki-laki	34	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
19	Laki-laki	52	SMA	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
20	Laki-laki	19	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	2	4	3	3	4	Produk layanan di perbaiki dan ditingkatkan lagi ketelitian petugas
21	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	2	3	3	4	4	Produk layanan di perbaiki dan ditingkatkan lagi ketelitian petugas
22	Laki-laki	23	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3	-
23	Laki-laki	32	SMA	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	-
24	Perempuan	29	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	3	-
25	Perempuan	25	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
26	Laki-laki	30	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
27	Perempuan	44	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	3	4	-
28	Laki-laki	23	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
29	Perempuan	19	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-

30	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
31	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	4	3	3	4	2	3	3	3	4	Produk layanan perlu ketelitian
32	Laki-laki	28	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	3	3	-
33	Perempuan	19	S1	PNS	4	4	4	4	2	3	4	4	3	Produk layanan perlu ketelitian -
34	Perempuan	35	S1	Lainnya	4	4	4	4	2	4	3	4	3	Produk layanan perlu ketelitian
35	Laki-laki	33	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	3	3	-
36	Laki-laki	32	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	3	4	-
37	Perempuan	17	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
38	Perempuan	25	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	3	3	-
39	Laki-laki	33	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	3	4	-
40	Laki-laki	18	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	3	-
41	Laki-laki	27	SMA	Swasta	3	3	4	4	3	4	3	3	3	-
42	Laki-laki	25	SMA	PNS	3	4	4	4	3	3	3	4	4	-
43	Perempuan	52	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
44	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-
45	Laki-laki	25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
46	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	2	4	3	3	3	Produk layanan perlu ketelitian
47	Laki-laki	31	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
48	Laki-laki	33	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	3	-
49	Perempuan	32	SMA	Lainnya	3	3	4	4	4	3	2	3	3	Petugas layanan budayakan 5 S
50	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-

51	Laki-laki	32	SMA	Lainnya	4	4	4	4	2	4	4	4	4	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
52	Perempuan	32	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
53	Laki-laki	32	D-III	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	3	-
54	Perempuan	19	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	4	3	-
55	Laki-laki	32	S1	Lainnya	4	3	3	4	2	4	4	3	3	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
56	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	3	4	4	4	2	3	3	3	3	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
57	Laki-laki	31	S1	Swasta	3	2	3	4	3	4	3	3	3	<b>Di Permudah lagi prosedur pelayanan</b>
58	Laki-laki	32	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
59	Perempuan	28	D-III	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	3	-
60	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	2	3	3	3	3	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
61	Laki-laki	27	SMA	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	4	2	-
62	Laki-laki	32	SMA	Wirausaha	3	4	4	4	3	3	3	3	4	-
63	Laki-laki	19	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	3	-
64	Perempuan	31	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
65	Perempuan	32	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-
66	Perempuan	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
67	Laki-laki	33	S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
68	Perempuan	33	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	4	3	3	3	-
69	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
70	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	2	4	4	4	3	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
71	Laki-laki	25	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-

72	Perempuan	25	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
73	Laki-laki	58	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	43	-
74	Laki-laki	43	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
75	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	3	4	-
76	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	3	4	-
77	Laki-laki	28	S-1	Swasta	3	3	3	4	3	3	2	3	3	<b>Petugas layanan budayakan 5 S</b>
78	Perempuan	67	D-III	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
79	Perempuan	24	S-1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
80	Perempuan	22	D-III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
81	Perempuan	42	SMA	Lainnya	3	3	2	4	3	2	3	3	4	<b>Produk layanan perlu ketelitian dan kompetensi petugas di tingkatkan lagi</b>
82	Laki-laki	53	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
83	Perempuan	38	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
84	Perempuan	28	S2	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
85	Perempuan	34	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
86	Laki-laki	19	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
87	Perempuan	34	SMA	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	4	-
88	Perempuan	32	D-III	Swasta	4	4	4	4	3	4	3	3	4	-
89	Laki-laki	24	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
90	Perempuan	27	S1	Lainnya	4	3	2	4	3	3	3	3	4	<b>Produk layanan perlu ketelitian</b>
91	Perempuan	38	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	4	-
92	Laki-laki	38	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-

93	Laki-laki	34	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	3	3	-
94	Perempuan	19	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-
95	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	3	-
96	Laki-laki	33	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
97	Laki-laki	24	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	3	3	-
98	Perempuan	35	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
99	Laki-laki	35	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	-
100	Perempuan	25	SMA	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	3	3	-
101	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	3	-
102	Laki-laki	32	S1	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
103	Laki-laki	32	S2	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	-
104	Perempuan	32	S2	PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	4	-
105	Laki-laki	35	S1	TNI	4	3	3	4	4	4	3	4	3	-
106	Perempuan	35	S2	Wirausaha	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-
107	Laki-laki	35	D-III	POLRI	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
108	Perempuan	32	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	4	3	3	3	4	-
109	Laki-laki	35	S2	TNI	4	3	4	4	3	3	3	3	4	-
110	Perempuan	32	S1	Wirausaha	3	3	4	4	4	3	3	3	4	-
111	Laki-laki	47	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
112	Perempuan	45	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
113	Perempuan	18	SMA	Lainnya	3	2	3	4	3	3	3	3	4	-Prosedur pelayanan di permudah

114	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
115	Perempuan	33	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	4	-
116	Laki-laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
117	Laki-laki	35	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
118	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
119	Perempuan	25	SMA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	3	4	-
120	Perempuan	23	SMA	Swasta	3	3	2	4	3	3	3	3	3	<b>-Prosedur pelayanan di permudah</b>
121	Laki-laki	32	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
122	Perempuan	32	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
123	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	3	-
124	Laki-laki	32	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
125	Perempuan	19	SMA	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
126	Laki-laki	36	S1	Swasta	3	2	3	4	2	2	2	3	3	<b>Prosedur pelayanan, produk layanan, kompetensi petugas dan petugas layanan di perbaiki dan ditingkatkan lagi</b>
127	Laki-laki	32	SMA	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	3	4	-
128	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	-
129	Perempuan	25	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
130	Laki-laki	19	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
131	Laki-laki	20	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3	-
132	Laki-laki	35	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
133	Laki-laki	25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
134	Perempuan	27	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-

135	Perempuan	19	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	4	-
136	Perempuan	48	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
137	Laki-Laki	35	SMA	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
138	Laki-Laki	48	D3	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
139	Laki-Laki	27	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
140	Laki-Laki	27	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
141	Perempuan	62	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
142	Perempuan	28	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	4	<b>Sarpras di perbaiki dan ditingkatkan lagi</b>
143	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	3	4	-
144	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	4	3	4	4	3	3	3	3	3	-
145	Perempuan	39	S1	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3	-
146	Perempuan	40	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	4	3	-
147	Perempuan	35	SMA	Swasta	4	3	4	4	3	4	3	3	3	-
148	Laki-Laki	35	SMA	Wirausaha	4	3	3	4	3	4	3	3	3	-
149	Perempuan	25	D3	Swasta	4	3	3	4	3	4	4	4	3	-
150	Perempuan	35	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
151	Perempuan	30	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
152	Laki-Laki	44	S1	Lainnya	3	3	2	4	3	2	3	2	2	<b>Waktu penyelesaian,Kompetensi petugas,Sarpras dan penanganan pengaduan di tingkatkan</b>
153	Laki-Laki	36	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
154	Perempuan	40	SMP	Lainnya	3	4	2	4	3	3	3	2	4	<b>Waktu Penyelesaian,Sarpras ditingkatkan lagi</b>
155	Perempuan	20	SMA	Lainnya	3	4	2	4	4	3	4	2	4	<b>Waktu Penyelesaian,Sarpras ditingkatkan lagi</b>

156	Laki-Laki	28	S1	Wirausaha	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
157	Laki-Laki	37	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
158	Perempuan	36	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
159	Laki-Laki	32	SMA	TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
160	Perempuan	30	SMP	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
161	Laki-Laki	45	SMP	Lainnya	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
162	Perempuan	35	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
163	Perempuan	28	S1	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
164	Perempuan	39	SMA	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
165	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
166	Perempuan	46	SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	4	4	-
167	Perempuan	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
168	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
169	Laki-Laki	20	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-
170	Perempuan	17	SMP	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	3	4	-
171	Laki-Laki	19	SMA	Wirausaha	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
172	Perempuan	23	SMA	Lainnya	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
173	Laki-Laki	40	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	3	4	-
174	Laki-Laki	33	S1	Swasta	3	3	4	4	3	4	3	3	3	-
175	Laki-Laki	18	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
176	Laki-Laki	70	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-



177	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	3	-
178	Laki-Laki	45	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
179	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3	-
180	Perempuan	27	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
181	Perempuan	58	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
182	Perempuan	46	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
183	Laki-Laki	38	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
184	Perempuan	61	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
185	Laki-Laki	39	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
186	Perempuan	45	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
187	Laki-Laki	48	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
188	Perempuan	28	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
189	Laki-Laki	30	S1	Wirausaha	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
190	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
191	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
192	Laki-Laki	34	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
193	Perempuan	42	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
194	Perempuan	26	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
195	Laki-Laki	46	SMP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
196	Laki-Laki	28	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
197	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

198	Laki-Laki	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
199	Perempuan	30	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
200	Perempuan	30	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
201	Laki-Laki	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
202	Laki-Laki	32	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
203	Perempuan	27	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
204	Perempuan	28	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	2	3	3	<b>Petugas layanan budayakan 5 S</b>
205	Laki-Laki	19	SMA	Lainnya	4	3	3	4	2	2	3	3	3	<b>Produk layanan dan kompetensi petugas di tingkatkan lagi</b>
206	Laki-Laki	25	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
207	Laki-Laki	33	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	4	4	-
208	Perempuan	35	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	4	4	-
209	Perempuan	28	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	3	-
210	Laki-Laki	27	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	4	4	3	4	-
211	Perempuan	28	SMA	Swasta	3	4	4	4	4	4	3	4	3	-
212	Laki-Laki	27	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	2	3	3	<b>Petugas Layanan budayakan 5 S</b>
213	Perempuan	32	S1	Wirausaha	3	4	4	4	4	3	4	4	3	-
214	Perempuan	42	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	-
215	Perempuan	42	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	4	-
216	Laki-Laki	28	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
217	Laki-Laki	30	D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
218	Perempuan	38	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-

219	Laki-Laki	45	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
220	Laki-Laki	42	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
221	Laki-Laki	39	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
222	Perempuan	49	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
223	Laki-Laki	52	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
224	Perempuan	35	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
225	Perempuan	28	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	2	4	<b>Sarpras kurang memadai</b>
226	Laki-Laki	57	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4	-
227	Perempuan	49	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	3	4	-
228	Perempuan	28	S1	Swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	4	-
229	Perempuan	53	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
230	Laki-Laki	60	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4	-
231	Laki-Laki	40	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
232	Laki-Laki	55	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	2	4	<b>Sarpras kurang memadai</b>
233	Perempuan	47	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	2	4	<b>Sarpras kurang memadai</b>
234	Laki-Laki	38	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4	-
235	Perempuan	42	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	4	-
236	Perempuan	27	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
237	Laki-Laki	40	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	2	3	4	<b>Petugas Budayakan 5 S</b>
238	Perempuan	52	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
239	Laki-Laki	49	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-

240	Laki-Laki	18	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
241	Perempuan	48	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
242	Perempuan	26	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
243	Perempuan	29	D3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
244	Perempuan	40	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	2	4	<b>Sarpras kurang memadai</b>
245	Perempuan	42	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	3	4	-
246	Perempuan	32	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
247	Laki-Laki	30	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
248	Laki-Laki	26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
249	Laki-Laki	49	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
250	Perempuan	35	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
251	Laki-Laki	47	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
252	Perempuan	41	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
Jumlah Nilai tiap Unsur					911	898	866	1008	857	869	862	819	950	
NRR tiap Unsur=Jumlah Nilai tiap Unsur/Jumlah kuisisioner yang terisi					3,615	3,563	3,437	4,000	3,401	3,448	3,421	3,250	3,770	
NRR Tertimbang tiap Unsur=NRR tiap Unsur x 0,111					0,401	0,396	0,381	0,444	0,377	0,383	0,380	0,361	0,418	<b>3,541</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>10,032</b>	<b>9,889</b>	<b>9,536</b>	<b>11,100</b>	<b>9,437</b>	<b>9,569</b>	<b>9,492</b>	<b>9,019</b>	<b>10,461</b>	<b>88,54</b>

Keterangan

:	
U1-U9	= Unsur-Unsur Pelayanan
JUM NU	= Jumlah Nilai per Unsur
NRR/unsur	= Nilai Rata-Rata per Unsur
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 150
NRR/unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0,111 per unsur

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

## NRR Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	PERSYARATAN	3,615	A
U2	SISTEM, MEKANISME. PROSEDUR	3,563	A
U3	WAKTU PENYELESAIAN	3,437	B
U4	BIAYA/TARIF	4,000	A
U5	PRODUK SPESIFIK JENIS PELAYANAN	3,401	B
U6	KOMPETENSI PELAYANAN	3,448	B
U7	PERILAKU PELAKSANAAN	3,421	B
U8	SARANA PRASARANA	3,250	B
U9	PENANGAN PENGADUAN, SARANA & MASUKAN	3,770	A

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

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
1.	1,000 - 2,5886	25,00 – 64.99	D	TIDAK BAIK
2.	2.6000 - 3.0640	65.00-76.60	C	KURANG BAIK
3.	3.0644 - 3.5320	76.61-88.30	B	BAIK
4.	3.5324 - 4.0000	88.31-100.00	A	SANGAT BAIK

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM







#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



### PEMERINTAH KOTA BIMA

#### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Soekarno Hatta No.2 Raba Kota Bima Tlp: (0374) 647474 Faks: (0374) 647474 Kode Pos 84113

Email : dukcapilkobi5272@gmail.com Website : <https://www.dukcapil.bimakota.go.id>

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

SEKTOR HASIL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

Pada hari ini, Senin, 20 Maret 2023, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Hasil Evaluasi Survei Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Tata lokasi pelayanan agar memadai dan sesuai standar	Komunikasikan dengan Pimpinan Daerah tentang Sarana dan Prasarana	2 Bulan
2.	Mutu Sumber Daya Manusia yang belum memadai	Pelatihan Kecerdasan Intelektual	2 Minggu
3.	Petugas pelayanan masih kurang menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) sesuai Budaya pelayanan	Perlu ada bimbingan Teknis dan menerapkan Budayakan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) oleh petugas pelayanan	2 Minggu
4.	Sinkronisasi Data Kependudukan terkait penerima bantuan, oleh lembaga pengguna didahului dengan melakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima	Tidak Ada Perbaikan	-
5.	Metode SKM masih dilakukan secara manual	Disarankan untuk menggunakan survey secara online dengan membagikan link survey nya kepada masyarakat.	1 Bulan



Pimpinan unit penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.


Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

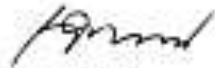
Kota Bima, 20 Maret 2023

No.	Nama/NIP	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	Salahuddin, M.A	085253585848	L	Universitas Mbojo Bima	
2.	Ridwan, SE	081353666445	L	DPMPSTP Kota Bima	
3.	Taufiqurrahman, ST. MT	082236882992	L	Tukuli Agama	

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

  
H. MARJAMAH, SH  
Pembina Utama Muda/IVc  
NIP.19670311 199303 2 013

DINAS DPMPSTP KOTA BIMA  
(Perwakilan)

  
RIDWAN, SE  
NIP. 19670805 199703 1 005