

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/></span> <span><input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/></span> </div>		Waktu : <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*</span> <span><input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*</span> </div>	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha		
	<input type="checkbox"/> Lainnya : .....		

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABEL 1									
DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4
10	3	3	2	4	3	3	3	4	4
11	4	3	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	3	4	4	4
14	4	3	2	4	4	3	4	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	1	3
16	4	3	3	4	4	3	3	4	4
17	3	2	1	4	3	3	2	3	3
18	3	3	2	4	4	3	3	4	4
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4
22	3	3	2	4	3	3	3	3	4
23	3	3	2	4	3	3	2	3	4
24	3	3	2	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	82	80	73	100	90	81	84	91	95
NRR / Unsur	3.280	3.200	2.920	4.000	3.600	3.240	3.360	3.640	3.800
NRR tertbg/ unsur	0.364	0.355	0.324	0.444	0.400	0.360	0.373	0.404	0.422
									*)
									3.445
									**)
IKM Unit pelayanan									86.136
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14						U1	Persyaratan		3.280
- NRR						U2	Prosedur		3.200
- IKM						U3	Waktu pelayanan		2.920
- *)						U4	Biaya/tarif		4.000
- **)						U5	Produk layanan		3.600
						U6	Kompetensi pelaksana		3.240
						U7	Perilaku pelaksana		3.360
						U8	Maklumat Pelayanan		3.640
						U9	Penanganan Pengaduan		3.800
IKM UNIT PELAYANAN :				86.14					
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
TA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR									
LAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URU	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
SPOND	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	2	4	3	3	3	4	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3
13	3	1	3	4	3	4	3	4	4
14	3	3	2	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	2	4	4	2	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	2	4	3	3	2	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	2	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	4	3	3	4
ΣNilai /Unsur	88	87	83	98	90	89	86	90	95
NRR / Unsur	3.520	3.480	3.320	3.920	3.600	3.560	3.440	3.600	3.800
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.386	0.369	0.435	0.400	0.395	0.382	0.400	0.422
									*)
									3.579
									**) 89.466
IKM Unit pelayanan									
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									

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	1	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	2	3	4	2	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	1	3	4	4	4	3	3	3
7	3	3	2	4	4	2	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4
10	3	4	3	4	3	2	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4
24	4	3	4	4	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	87	81	86	99	88	83	84	95	98
NRR / Unsur	3.480	3.240	3.440	3.960	3.520	3.320	3.360	3.800	3.920
NRR tertbg/ unsur	0.386	0.360	0.382	0.440	0.391	0.369	0.373	0.422	0.435
									*)
									3.556
									**)
IKM Unit pelayanan									88.911
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		RATA-
- U1 s.d. U14							U1	Persyaratan	3.480
- NRR							U2	Prosedur	3.240
- IKM							U3	Waktu pelayanan	3.440
- *)							U4	Biaya/tarif	3.960
- **)							U5	Produk layanan	3.520
							U6	Kompetensi pelaksana	3.320
							U7	Perilaku pelaksana	3.360
							U8	Maklumat Pelayanan	3.800
							U9	Penanganan Pengaduan	3.920
IKM UNIT PELAYANAN :					88.91				
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00									
B (Baik) : 76,61 - 88,3									
C (Kurang Baik) : 65 - 76,6									
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99									

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN E-KTP									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	2	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	2	3	2	3	4	4	3	3	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	4	4
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	3	3	4	4
22	4	3	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4
24	4	3	4	4	4	4	3	3	4
25	4	3	4	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	85	83	85	98	97	90	90	96	99
NRR / Unsur	3.400	3.320	3.400	3.920	3.880	3.600	3.600	3.840	3.960
NRR tertbg/ unsur	0.377	0.369	0.377	0.435	0.431	0.400	0.400	0.426	0.440
									*)
									3.654
									**)
IKM Unit pelayanan									91.353
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		RATA-RATA
- U1 s.d. U14			= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Persyaratan		3.400
- NRR			= Nilai rata-rata			U2	Prosedur		3.320
- IKM			= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu pelayanan		3.400
- *)			= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Biaya/tarif		3.920
- **)			= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk layanan		3.880
						U6	Kompetensi pelaksana		3.600
						U7	Perilaku pelaksana		3.600
						U8	Maklumat Pelayanan		3.840
						U9	Penanganan Pengaduan		3.960
IKM UNIT PELAYANAN :					91.35				
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
RESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	2	4	3	4	4	4	4
4	3	2	1	4	2	3	2	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	2	4	4	2	3	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	4	3	3	3	2
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	86	86	83	97	89	89	86	91	97
NRR / Unsur	3.440	3.440	3.320	3.880	3.560	3.560	3.440	3.640	3.880
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.382	0.369	0.431	0.395	0.395	0.382	0.404	0.431
									*)
									3.570
									**) 89.244
IKM Unit pelayanan									
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan						U1	Persyaratan		3.440
- NRR = Nilai rata-rata						U2	Prosedur		3.440
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat						U3	Waktu pelayanan		3.320
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang						U4	Biaya/tarif		3.880
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25						U5	Produk layanan		3.560
						U6	Kompetensi pelaksana		3.560
						U7	Perilaku pelaksana		3.440
						U8	Maklumat Pelayanan		3.640
						U9	Penanganan Pengaduan		3.880
IKM UNIT PELAYANAN :					89.24				
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN AKTA PERCERAIAN									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	4	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3
13	3	4	4	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	4	4	2	3	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	86	85	82	98	87	89	89	97	97
NRR / Unsur	3.440	3.400	3.280	3.920	3.480	3.560	3.560	3.880	3.880
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.377	0.364	0.435	0.386	0.395	0.395	0.431	0.431
									*)
									3.596
									**) 89.910
IKM Unit pelayanan									
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14			= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Persyaratan		3.440
- NRR			= Nilai rata-rata			U2	Prosedur		3.400
- IKM			= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu pelayanan		3.280
- *)			= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Biaya/tarif		3.920
- **)			= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk layanan		3.480
						U6	Kompetensi pelaksana		3.560
						U7	Perilaku pelaksana		3.560
						U8	Maklumat Pelayanan		3.880
						U9	Penanganan Pengaduan		3.880
IKM UNIT PELAYANAN :					89.91				
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4
11	3	4	3	4	3	4	3	4	3
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4
14	3	3	2	4	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	4	4	2	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	2	4	3	3	2	3	3
22	3	3	4	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	87	89	88	99	92	86	84	96	94
NRR / Unsur	3.480	3.560	3.520	3.960	3.680	3.440	3.360	3.840	3.760
NRR tertbg/ unsur	0.386	0.395	0.391	0.440	0.408	0.382	0.373	0.426	0.417
									*)
									3.619
									**) 90.465
IKM Unit pelayanan									
Keterangan :									
- U1 s.d. U14			= Unsur-Unsur pelayanan			No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- NRR			= Nilai rata-rata			U1	Persyaratan		3.480
- IKM			= Indeks Kepuasan Masyarakat			U2	Prosedur		3.560
- *)			= Jumlah NRR IKM tertimbang			U3	Waktu pelayanan		3.520
- **)			= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U4	Biaya/tarif		3.960
						U5	Produk layanan		3.680
						U6	Kompetensi pelaksana		3.440
						U7	Perilaku pelaksana		3.360
						U8	Maklumat Pelayanan		3.840
						U9	Penanganan Pengaduan		3.760
IKM UNIT PELAYANAN :				90.47					
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							



TABEL 1													
ATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR													
LAYANAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN													
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL													
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai													
Website : rotendaokab.go.id													
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN												
RESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4				
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4				
11	3	3	3	4	4	3	3	4	4				
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4				
13	4	3	3	3	3	3	3	4	4				
14	3	3	3	3	4	3	4	4	3				
15	4	4	3	3	4	4	3	3	4				
16	3	3	3	4	4	3	3	4	4				
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
18	3	3	2	4	4	2	3	4	4				
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4				
21	3	2	3	4	3	3	2	2	3				
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3				
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3				
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
ΣNilai /Unsur	88	88	86	97	91	88	88	95	96				
NRR / Unsur	3.520	3.520	3.440	3.880	3.640	3.520	3.520	3.800	3.840				
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.391	0.382	0.431	0.404	0.391	0.391	0.422	0.426				
									*)				
									3.627				
									**) 90.687				
IKM Unit pelayanan													
Keterangan :													
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan										No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- NRR = Nilai rata-rata										U1	Persyaratan	3.520	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat										U2	Prosedur	3.520	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang										U3	Waktu pelayanan	3.440	
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25										U4	Biaya/tarif	3.880	
										U5	Produk layanan	3.640	
										U6	Kompetensi pelaksana	3.520	
										U7	Perilaku pelaksana	3.520	
										U8	Maklumat Pelayanan	3.800	
										U9	Penanganan Pengaduan	3.840	
IKM UNIT PELAYANAN :					90.69								
Mutu Pelayanan :													
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00													
B (Baik) : 76,61 - 88,3													
C (Kurang Baik) : 65 - 76,6													
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99													

TABEL 1										
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN										
LAYANAN PEMBUATAN PINDAH WARGA NEGARA INDONESIA										
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL										
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai										
Website : rotendaokab.go.id										
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	2	4	4	2	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
9	3	2	2	4	4	3	3	3	3	
10	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
12	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
25	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	85	79	84	99	91	88	86	96	95	
NRR / Unsur	3.400	3.160	3.360	3.960	3.640	3.520	3.440	3.840	3.800	
NRR tertbg/ unsur	0.377	0.351	0.373	0.440	0.404	0.391	0.382	0.426	0.422	
									*)	
									3.565	
									**) 89.133	
IKM Unit pelayanan										
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U14						= Unsur-Unsur pelayanan		U1	Persyaratan	3.400
- NRR						= Nilai rata-rata		U2	Prosedur	3.160
- IKM						= Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu pelayanan	3.360
- *)						= Jumlah NRR IKM tertimbang		U4	Biaya/tarif	3.960
- **)						= Jumlah NRR Tertimbang x 25		U5	Produk layanan	3.640
								U6	Kompetensi pelaksana	3.520
								U7	Perilaku pelaksana	3.440
								U8	Maklumat Pelayanan	3.840
								U9	Penanganan Pengaduan	3.800
IKM UNIT PELAYANAN :						89.13				
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00								
B (Baik)		: 76,61 - 88,3								
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6								
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99								

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMUKTAHIRAN DATA									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	4	3	3	4	4
15	2	3	2	3	3	3	2	3	4
16	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	3	2	3	3
18	3	3	2	4	4	2	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	2	2	4	3	3	2	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	84	84	78	95	88	82	81	92	95
NRR / Unsur	3.360	3.360	3.120	3.800	3.520	3.280	3.240	3.680	3.800
NRR tertbg/ unsur	0.373	0.373	0.346	0.422	0.391	0.364	0.360	0.408	0.422
									*)
									3.459
									**)
IKM Unit pelayanan									86.469
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		LAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14						U1	Persyaratan		3.360
- NRR						U2	Prosedur		3.360
- IKM						U3	Waktu pelayanan		3.120
- *)						U4	Biaya/tarif		3.800
- **)						U5	Produk layanan		3.520
						U6	Kompetensi pelaksana		3.280
						U7	Perilaku pelaksana		3.240
						U8	Maklumat Pelayanan		3.680
						U9	Penanganan Pengaduan		3.800
IKM UNIT PELAYANAN :				86.47					
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN PENGESAHAN ANAK									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
5	3	3	2	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
7	1	3	2	4	4	3	3	1	2
8	1	3	2	4	3	3	3	4	3
9	3	3	2	4	3	2	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	2	4	3	3	2	3	4
13	3	3	3	4	3	3	2	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	81	85	80	99	84	81	83	91	90
NRR / Unsur	3.240	3.400	3.200	3.960	3.360	3.240	3.320	3.640	3.600
NRR tertbg/ unsur	0.360	0.377	0.355	0.440	0.373	0.360	0.369	0.404	0.400
									*)
									3.437
									**)
IKM Unit pelayanan									85.914
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14			= Unsur-Unsur pelayanan			U1	Persyaratan		3.240
- NRR			= Nilai rata-rata			U2	Prosedur		3.400
- IKM			= Indeks Kepuasan Masyarakat			U3	Waktu pelayanan		3.200
- *)			= Jumlah NRR IKM tertimbang			U4	Biaya/tarif		3.960
- **)			= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U5	Produk layanan		3.360
						U6	Kompetensi pelaksana		3.240
						U7	Perilaku pelaksana		3.320
						U8	Maklumat Pelayanan		3.640
						U9	Penanganan Pengaduan		3.600
IKM UNIT PELAYANAN :					85.91				
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

TABEL 1									
PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PER PELAYANAN									
LAYANAN PEMBUATAN PENGAKUAN ANAK									
UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL									
ALAMAT : Jl. Lekunik Kompleks Perkantoran Bumi Ti'i Langga Permai									
Website : rotendaokab.go.id									
NO URUT	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
ESPONDE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	3	3	3	4	2	3	2	2	2
17	3	2	3	4	2	3	2	3	2
18	3	3	2	4	4	2	3	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	2	2	4	3	3	2	3	4
22	3	4	4	4	3	3	2	3	3
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
24	3	2	2	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	4	3	3	4
ΣNilai /Unsur	86	81	79	100	84	83	79	88	91
NRR / Unsur	3.440	3.240	3.160	4.000	3.360	3.320	3.160	3.520	3.640
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.360	0.351	0.444	0.373	0.369	0.351	0.391	0.404
									*)
									3.423
									**)
IKM Unit pelayanan									85.581
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14						U1	Persyaratan		3.440
- NRR						U2	Prosedur		3.240
- IKM						U3	Waktu pelayanan		3.160
- *)						U4	Biaya/tarif		4.000
- **)						U5	Produk layanan		3.360
						U6	Kompetensi pelaksana		3.320
						U7	Perilaku pelaksana		3.160
						U8	Maklumat Pelayanan		3.520
						U9	Penanganan Pengaduan		3.640
IKM UNIT PELAYANAN :				85.58					
Mutu Pelayanan :									
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00							
B (Baik)		: 76,61 - 88,3							
C (Kurang Baik)		: 65 - 76,6							
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99							

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





