

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2018

UNIT PELAYANAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALANG
 ALAMAT : JL. TRUNOJOYO - KEPANJEN
 Tlp/Fax. : Tlp. (0341) 399744

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	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0,67
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1
5	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0,5	0,67	1	1	1	1	1	0,5	0
9	0,5	0	0	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	0	0,33	0,33	1	0,5	1	0,5	0	0,67
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	0,5	1	1	1	1	0,5	1	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1
16	1	0	0	1	0,5	1	1	1	1
17	1	1	0,67	1	0,5	1	1	0	1
18	0,5	0,67	0,67	0,5	1	0	1	1	1
19	1	0,33	0,67	0	1	1	0	0,5	1
20	1	1	0,67	1	0	0,5	1	0,5	1
21	1	0,67	0,67	0,5	1	0,5	1	0,5	1
22	0,5	0,67	0	0	0,5	1	1	0,5	0,67
23	1	0,33	0,33	1	1	1	0	1	0,67
24	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	0	1	0,33
25	1	0,67	0,67	0,5	0,5	1	0	1	0,67
26	1	1	0,67	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,67
27	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
28	1	0,67	0,33	1	0,5	1	0	0,5	0,67
29	1	0,33	0,67	0	0,5	0,5	0	0,5	0,67
30	1	0,67	1	1	0,5	1	1	1	0,67
31	0,5	0,67	0,33	1	1	0,5	0	1	1
32	0,5	1	0,33	1	0	1	1	0,5	0,67
33	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0,67
34	0,5	1	0,67	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	0,5	0	1	1
36	0,5	1	1	1	1	1	0	0,5	1
37	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
38	1	1	1	1	1	0,5	0	0,5	1
39	0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1
40	0,5	1	1	1	1	0	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1
42	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
43	0,5	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	1
44	1	0,33	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
45	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	0,67	0,67	0,5	0,5	0,5	1	1	0,33
48	1	0,67	0,67	0,5	1	1	1	1	0,33
49	1	0,33	0	1	1	1	1	1	1
50	1	1	0,33	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	0	1	1
52	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
53	0	1	1	1	1	1	0	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0,67
55	1	1	1	1	1	0	1	0,5	1
56	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
57	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	0,67
58	0	1	1	1	0,5	0,5	0	1	1
59	1	1	1	1	0,5	0,5	0	0,5	0,33
60	1	0,67	1	1	1	0	1	0,5	1
61	0,5	0,67	0,33	0,5	0,5	1	1	0,5	0,67
62	0,5	0,33	1	1	0	1	0,5	0,5	1
63	1	0,67	0,67	0,5	1	1	0	0,5	1
64	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
65	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67
67	1	0,67	0,33	1	1	1	1	0,5	1
68	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	0,5	1
69	1	0,67	0,33	0,5	1	1	1	1	1
70	1	1	0,67	1	0,5	0,5	0	1	0,67
71	1	1	0,67	0,5	1	1	1	1	0,67
72	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
73	1	1	0,67	1	1	1	0	1	0,67
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	0,5	1	0,67	1	0,5	1	1	0,5	1
76	1	1	1	1	1	1	1	0	1
77	1	1	1	1	0,5	0,5	0	1	0,67
78	1	1	0,33	1	0,5	1	1	1	1
79	0,5	1	0,67	1	0	1	1	1	1
80	0,5	0,67	1	1	1	0,5	1	1	0,67
81	0,5	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1	0,67
82	0,5	0,67	1	1	0,5	0,5	1	1	0,67
83	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	1	1
84	0,5	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1
85	0,5	0,67	0,67	1	0,5	0,5	1	1	0,33
86	0,5	1	0,67	0,5	0,5	1	1	0,5	1
87	1	0,33	0,67	1	1	1	0	1	0,67
88	1	0	1	1	0,5	1	1	0,5	1
89	1	0,67	0,67	0,5	1	1	0,5	0,5	0,5
90	1	1	0,67	0	1	0,5	1	0,5	1
91	0	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1
92	1	0,5	1	1	1	0	0	1	1
93	0	1	1	1	1	1	0	1	1
94	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1
95	0,5	1	1	1	1	0,5	1	1	1
96	0,5	1	1	1	1	0	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	0
98	1	1	1	1	1	0	0	1	1
99	1	1	0	1	1	0,5	1	1	1
100	0,5	1	0,67	1	1	0,5	0	1	1
101	1	0,67	1	1	0,5	1	0	1	1
102	1	0,33	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1
103	1	1	0,67	1	1	1	1	0	1
104	1	0,33	0,67	0,5	1	0,5	1	1	1
105	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5
106	1	0,33	0,67	1	1	1	1	1	0,67
107	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1
108	1	0,33	0,67	1	0,5	1	1	1	0,33
109	1	1	1	1	1	0	0	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	0,33	0,33	1	0,5	1	1	1	0
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1
114	1	1	0,33	1	1	1	1	1	0,33
115	1	0,33	1	1	0,5	1	1	1	0,33

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1	
118	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	
119	1	1	1	1	0,5	0,5	0	1	1	
120	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,5	
121	1	1	0,67	1	0,5	0,5	1	1	1	
122	0	1	0,67	0,5	0,5	0	1	1	0,33	
123	0,5	1	1	1	1	0,5	0	1	1	
124	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	
125	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1	
126	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	
127	1	0,33	1	1	0,5	0,5	1	0,5	0,67	
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	1	0,5	1	0,5	1	1	1	1	1	
130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
131	1	0,67	0,67	1	0	0	0	1	0,67	
132	1	1	0,67	1	1	0	0	1	1	
133	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
134	1	1	1	1	1	1	0	1	0,67	
135	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
136	1	0,67	1	1	1	1	0	1	1	
137	1	1	1	1	0,5	1	0	1	1	
138	0,5	0,67	1	1	1	1	1	0,5	1	
139	0,5	1	1	1	1	1	0	1	1	
140	0,5	1	0,33	1	1	1	1	1	1	
141	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
142	0,5	1	1	1	0,5	1	1	0,5	0	
143	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
144	0,5	1	1	0,5	1	0	0	1	1	
145	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	
146	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	0	
147	1	1	1	0,5	0,5	0,5	1	1	0	
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
149	1	1	1	1	0,5	1	0	0,5	1	
150	0,5	1	0,33	1	1	0,5	0	0,5	0,67	
ΣNilai /Unsur	126,5	123,86	122,74	130	121	114,5	100,5	121,5	124,9	
NRR / Unsur	0,843	0,826	0,818	0,867	0,807	0,763	0,670	0,810	0,833	
NRR tertbg/ unsur	0,094	0,092	0,091	0,096	0,090	0,085	0,074	0,090	0,093	*) 0,804
SKM Unit pelayanan										**) 80,40

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 100
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN :	80,40
-----------------------------	--------------

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

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	0,843
U2	Prosedur Pelayanan	0,826
U3	Waktu Pelayanan	0,818
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	0,867
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,807
U6	Kompetensi Pelaksana	0,763
U7	Perilaku Pelaksana	0,670
U8	Maklumat Pelayanan	0,810
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0,833

Secara umum mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah BAIK

80,40

Rata-rata Mutu Pelayanan setiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	84,33	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	82,57	Baik
U3	Waktu Pelayanan	81,83	Baik
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	86,67	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	76,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	67,00	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	81,00	Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	83,27	Baik

Agar lebih memuaskan masyarakat, maka unsur-unsur yang cukup BAIK perlu ditingkatkan lagi, seperti :

Perilaku Pelaksana

Sedangkan unsur-unsur yang dinilai lumayan BAIK oleh masyarakat, yang juga perlu dibenahi adalah :

Waktu Pelayanan
Kompetensi Pelaksana
Maklumat Pelayanan