

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 JANUARI - JUNI 2023**



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

Bulan Januari (25 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.840
U2	Prosedur	3.800
U3	Waktu pelayanan	3.640
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.760
U6	Kompetensi pelaksana	3.680
U7	Perilaku pelaksana	3.760
U8	Sarana dan Prasarana	3.760
U9	Penanganan Pengaduan	3.800

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 94.556 = Sang at Baik
--

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

Bulan Februari (30 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.720
U2	Prosedur	3.680
U3	Waktu pelayanan	3.560
U4	Biaya/tarif	3.840
U5	Produk layanan	3.720
U6	Kompetensi pelaksana	3.680
U7	Perilaku pelaksana	3.680
U8	Sarana dan Prasarana	3.680
U9	Penanganan Pengaduan	3.840

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	92.778	=	Sangat Baik
--	---------------	----------	--------------------

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

Bulan Maret (43 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.650
U2	Prosedur	3.750
U3	Waktu pelayanan	3.625
U4	Biaya/tarif	3.925
U5	Produk layanan	3.700
U6	Kompetensi pelaksana	3.725
U7	Perilaku pelaksana	3.700
U8	Sarana dan Prasarana	3.700
U9	Penanganan Pengaduan	3.700

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	92.986	=	Sangat Baik
--	---------------	----------	--------------------

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

Bulan April (46 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.761
U2	Prosedur	3.739
U3	Waktu pelayanan	3.674
U4	Biaya/tarif	3.891
U5	Produk layanan	3.739
U6	Kompetensi pelaksana	3.783
U7	Perilaku pelaksana	3.674
U8	Sarana dan Prasarana	3.652
U9	Penanganan Pengaduan	3.696

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 93.357 = Sang at Baik
--

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

Bulan Mei (65 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.646
U2	Prosedur	3.646
U3	Waktu pelayanan	3.585
U4	Biaya/tarif	3.877
U5	Produk layanan	3.662
U6	Kompetensi pelaksana	3.692
U7	Perilaku pelaksana	3.692
U8	Sarana dan Prasarana	3.631
U9	Penanganan Pengaduan	3.738

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	92.137	=	Sangat Baik
--	---------------	----------	--------------------

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

Bulan Juni (41 Responden)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.585
U2	Prosedur	3.561
U3	Waktu pelayanan	3.585
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.585
U6	Kompetensi pelaksana	3.585
U7	Perilaku pelaksana	3.585
U8	Sarana dan Prasarana	3.561
U9	Penanganan Pengaduan	3.951

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 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	91.667	=	Sangat Baik
--	---------------	----------	--------------------

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