



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM



bangga
melayani
bangsa

LAPORAN SEMESTER II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

#GISA
N INDONESIA SADAR
ASI KEPENDUDUKAN

Ber
Berorientasi F
Harmonis Loy



Jalan Ir. Sutami Kecamatan Sekupang, Batam



<https://disdukcapu.batam.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
I.1 Kata Pengantar	4
I.2. Dasar Hukum	4
I.3. Pengertian Umum	4
I.4. Maksud dan Tujuan	5
I.5. Sasaran	5
I.6. Manfaat	6
I.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB II METODOLOGI SURVEI	8
II.1 Ruang Lingkup	8
II.2 Persiapan	8
II.2.1 Penetapan Pelaksana	8
II.2.2 Penyiapan Bahan	8
II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu	9
II.2.4 Pengumpulan Data	9
II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	11
III.1 Data Hasil Pengukuran Survei	11
III.2 Evaluasi Pelaksanaan SKM	13
III.3 Tindak Lanjut Hasil SKM	14
BAB IV DATA SURVEI	15
IV.1 Data Responden (Nama dan Nomor Telepon/HP/Email	15
IV.2 Data Dukung Lainnya	19
Lampiran	20

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam semester II tahun 2024. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Juni sampai bulan Desember 2024, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Batam, 2 Januari 2025

Mengetahui;

Plt. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam,



ASHRAF ALI, SE
NIP. 19670418 198903 1 002

I.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

I.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

I.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

I.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

II.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

II.2. Persiapan

II.2.1 Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Kemudian Tim Survei Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim menyusun jadwal pengumpulan data dan penyusunan SKM.

II.2.2 Penyiapan bahan.

- a. Kuesioner Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner disajikan dalam bentuk *google form* : <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil>
- b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu: Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan petugas.
- c. Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

II.2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 150 responden.

II.2.4 Pengumpulan data

1. Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2024. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan melalui link google form <https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil> dan hasilnya direkap melalui *google sheet* pada *goole drive*.

II.2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisis}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SKM Unit pelayanan x 25 Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Katagori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).
- b. Pengolahan secara manual
 1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

III.1. Data Hasil Pengukuran Survei

Data akhir kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 334 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

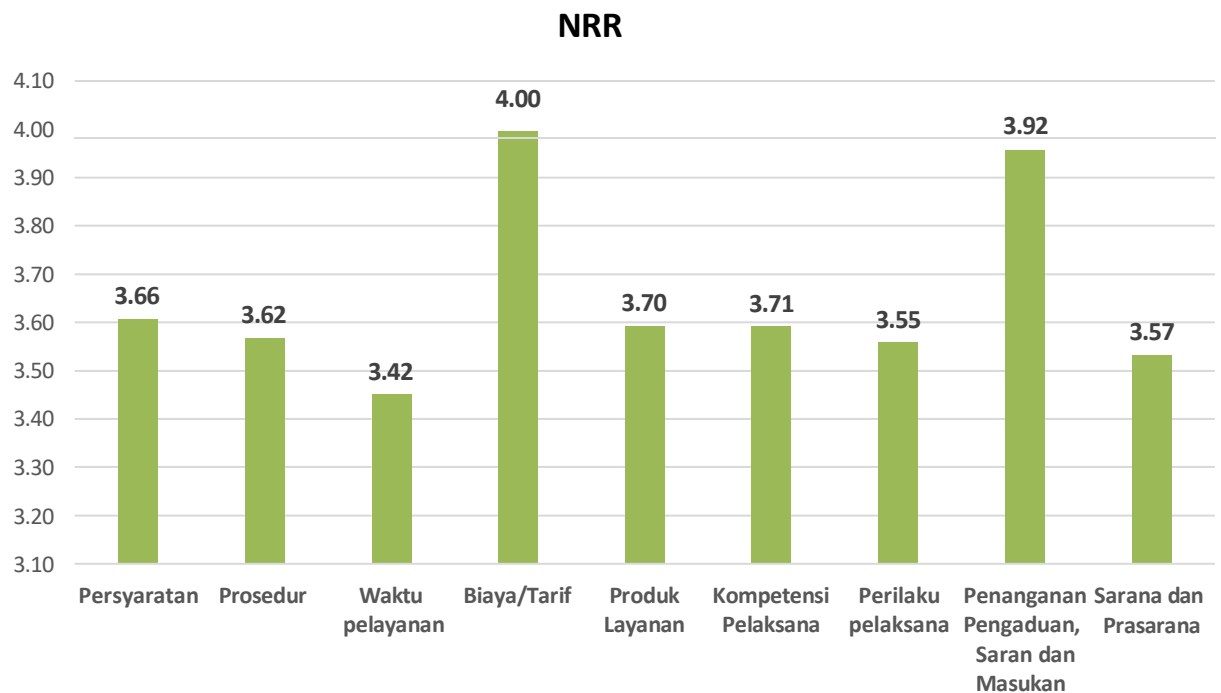
Tabel 2
Nilai Rata rata (NRR) Perunsur Pelayanan pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batam

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata
1	Kesesuaian persyaratan	3,66
2	Prosedur pelayanan	3,62
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,42
4	Kewajaran tarif/biaya	4,00
5	Kesesuaian produk	3,70
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,71
7	Perilaku petugas	3,55
8	Penanganan pengaduan	3,92
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,57

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,66 \times 0,111) + (3,62 \times 0,111) + (3,42 \times 0,111) + (4,00 \times 0,111) + (3,70 \times 0,111) + (3,71 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,92 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah **3,684**



Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

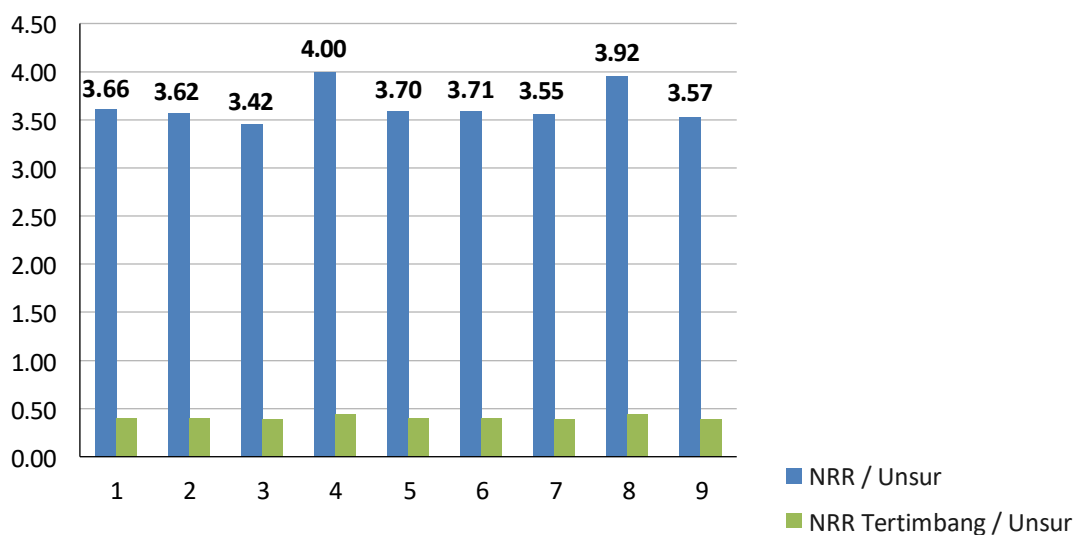
- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= $3,684 \times 25 = \mathbf{92,10}$
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Memuaskan**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 3.
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,66	0,407
2	Prosedur Pelayanan	3,62	0,402
3	Waktu Pelayanan	3,42	0,380
4	Biaya/Tarif	4,00	0,444
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,70	0,411
6	Kompetensi Pelayanan	3,71	0,412
7	Perilaku Pelaksana	3,55	0,394
8	Penanganan Pengaduan	3,92	0,435
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,57	0,397
Nilai Indeks (NI)			3,684
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			92,10



Dari tabel diatas dapat dilihat hasil unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya **4,00** (empat) dan Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,92** berdasarkan hasil dari ke sembilan unsur tersebut diatas di peroleh skor **Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) : 92,10** dengan angka ini maka kinerja pada unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam mutu

pelayanan katagori **Sangat Baik** karena berada dalam nilai interval konversi 88,31-100, Sedangkan unsur lainnya dengan nilai hampir sama, akan tetapi terdapat nilai yang paling rendah yaitu pada unsur 8 (delapan) **Kualitas Waktu Pelayanan yaitu dengan nilai 3,42 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,55.**

III.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

III.3 Tindak Lanjut Hasil SKM

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, maka disusunlah tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan administrasi kependudukan kedepan, yaitu sebagai berikut :

TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM									
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (BULAN)						PENANGANAN
			JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Waktu Pelayanan	- Program Pendaftaran Penduduk - Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk - Program Pencatatan Sipil - Kegiatan Pelayanan Pencatatan Sipil	√	√	√	√	√	√	Pelaksanaan Pelayanan One Stop Service pada counter
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Program Penunjang urusan Pemerintah Daerah/Kegiatan Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	√	√	√	√	√	√	Peningkatan fasilitas ruang pelayanan

BAB IV
DATA SURVEI

IV.1. DATA RESPONDEN (NAMA dan NO. TELEPON / HP / EMAIL)

NO	Nama Responden	Email Responden	No.Telp / HP
1	Bahtra bakti lumban gaol	bahtrabaktilumbangaol@gmail.com	082388031193
2	Erika Mariana Pasaribu	marianaerica20@gmail.com	0895360023351
3	Evi daulinlumban gaol	Evelynnixsy@gmail.com	081275784343
4	Ayu sriwafitra	ayusriwafitra@gmail.com	085270046927
5	Dandi Bagus Setyawan	hewodzreliable79@gmail.com	082169677676
6	BAGOR REIN FAJAR SIMATUP	reinfajar04@gmail.com	082275270504
7	Afdal	Afdal242128@gmail.com	085218150530
8	Steven cung	muhamabu16@gmail.com.	081372035653
9	SABAR HATI GIAWA	Sabar Hati Giawa	081374601356
10	Abedhian Ahmad	sasakindonet@gmail.com	08116666133
11	No Name		
12	Ridho eka putra	Ridhoeka46@gmail.com	089520493031
13	Alamudin molbang	dilenkromy01@gmail.com	081222913498
14	Surya junedi Sembiring	sriulinaginting285@gmail.com	085264373415
15	Winarti kobandaha	Winartikobandaha@gmail.com	082285051777
16	Wilut Puji Astutik		085765528829
17	Joni pranata purba	Jonipranata389@gmail.com	0822 8314 8037
18	Juanda	juanda.shipping88@@gmail.com	08127780663
19	Ibrahim	ayua44981	082391064370
20	Mika Lestari	mikalestari45@gmail.com	082170098342
21	WIDUL ISMAN	widullismann1996@gmail.com	082386546074
22	Rojetti sitompul	rejettisitompul@gmail.com	0895629446466
23	Ernawati	ernawati2024045@gmail.com	081266632615
24	Betty Nainggolan	bettynainggolan1505@gmail.com	081397889114
25	OKTALIA SILVIANI	oktaliasylviani@gmail.com	089660280164
26	Yesaya Nababan	jesayanababan04@gmail.com	081378503626
27	Fitriyani	yani46830@gmail.com	082286368075
28	BOGARD SIANIPAR	mediansinaga0@gmail.com	081361302903
29	Pera laia dan ernida buulolo	peralailaia04@gmail.com	081371021399
30	Bernandus Manullang	bernandossimanullang@gmail.com	082163435097
31	Habil aditya	habiladitya20@gmail.com	0895428155930
32	Donni Victor Pardamean Samosir	donnivictorysamosir@gmail.com	082360133511
33	Puput Suriaty Sihotang	puputsuriaty@gmail.com	081361844701
34	Juliana manurung	julianamanurung40@ gmail.com	082283386535
35	Ragil saputra		081270177807
36	Syelma cristanti amta putri	Syelmacristanti@gmail.com	082285505200
37	Adhelia Putri Amdia	keikokanaaaaa@gmail.com	087746349552
38	DANIEL FERNANDES PURBA	danielpurba030603@gmail.com	081378093329
39	MONANG MANURUNG	monangmanurung2206@gmail.com	081214544063
40	M IRVAL	irvalmhd740@gmail.com	0895622902836
41	RENDI ANGGI FERNANDA S	rendysidauruk24@gmail.com	082275444509
42	Desriyani zahara	echyzahrani@gmail.com	081215571841
43	Deni Kurniawan	denikurniawan68123@gmail.com	085272979688
44	Deni Kurniawan	denikurniawan68123@gmail.com	085272979688
45	DANIEL FERNANDES PURBA	danielpurba030603@gmail.com	081378093329
46	Doni iskandar	iskandardoni187@gmail.com	082170867660
47	RASYA ALVARESZ	lrwanaca27@gmail.com	085215859905
48	Henry Padeni Simatupang	henrypadeni1294@gmail.com	085365574661

49	Hildawati	hildaw4848@gmail.com	081372734848
50	Fitri yeti	fitryyeti09@gmail.com	082274321768
51	FATHAN HANA AL FARIZY S	irwan_saputra0q@yahoo.com	081268093551
52	Muhammad ridwan	nadajuwita10@gmail.com	087863647270
53	RUSDIANTO PURBA	nirwanayari0511@gamil.com	081223885418
54	Kamal	kamal.ka318@gmail.com	082391282930
55	Erick chandra	Rayhokky87@yahoo.com	085376775778
56	Fitri yeti	riosmokers15@gmail.com	082274321768
57	Rojetti sitompul	Rejettisitompul @gmail.com.	0895629446466
58	Fathan Hana Alfarizy simamora	hasanbasrismr79@gmail.com	081268093551
59	Dwi chamariato	Chanariato@gmail.com	081268419493
60	Fathan Hana Alfarizy simamora	hasanbasrismr79@gmail.com	0812
61	Diana Artanti	safana.artanti@yahoo.com	0892617929
62	No Name		
63	Evelyn Claudia	evelynclaudia108@gmail.com	085376809598
64	Tisa Tryantara Putra	tisabarker9@gmail.com	085229584931
65	NURSOL	nursol142@gmail.com	081364796239
66	Wilby	Wilbyng96@gmail.com	081372036918
67	Aldi sangga adiyatma	nisa85126@gmail.com	0895365937783
68	Aldy sangga adiyatma	nisa85126@gmail.com	0895365937783
69	Rusli Nurhakim	ruslinurhakim79.rn@gmail.com	083184462537
70	Trismayanti	fifahcr389@gmail.com	0895410266808
71	ERNA NINGSIH	Muksung1193@gmail.com	081365769465
72	Sena Marlina br Tampubolon	Senamarlina1@gmail.com	082172181323
73	Linda lestari Tampubolon	Kibu028@gmail.com	085249622109
74	Yeni Elfrida manik	yenimanik02@gmail.com	081273421511
75	AHMAD RAHMAN JAFAR	rahmanjafar222@gmail.com	089505203236
76	Dody	dody.warnanusa@gmailcom.com	08127095316
77	AMRI	kikiarianii@gmail.com	081374179402
78	Rojetti sitompul	rejettisitompul @ Gmail.com	0895629446466
79	Romi faska	Millarosyada3008@gmail.com	082172796080
80	Remon sijabat	Remonzabat005@ gmail.com	081270888985
81	Ahmad usman saputra	Baik	081365202606
82	MUHAMMAD SATRIAN AL GH	yanitasofia52@gmail.com	082268199996
83	pirdaus		082177249507
84	peri irawan	dahlanlan1001@gmail.com	081275152526
85	mangasi manurung	kasman.manurung@gmail.com	082172738511
86	muhammad nasbin harahap	sansarulaniharahap6@gmail.com	082362040883
87	Rahmad	rahmadsyahdani22@gmail.com	085356206666
88	frengki	abram.nicolas@gmail.com	081363785455
89	khatijah	rendhy0806@gmail.com	082174699366
90	harto	bsumintar@gmail.com	081534032255
91	siswanto		081276186843
92	primus datus troy	btam91570@gmail.com	081365176005
93	syamsir		081261539234
94	lanang boy putra	bahramalim95@gmail.com	082284005832
95	edison	bahrudin959@gmail.com	0812700046
96	No Name		
97	mammad khan	muhammadhandi210405@gmail.com	081915431032
98	herman	agustinfritri@gmail.com	08137814937
99	jan khui	drecilliabun134@gmail.com	081304007158
100	toni afrianto	toniafrianto96@gmail.com	82174335656
101	tony maulana malik		08129606857
102	yogi putra	yogaputra0596@gmail.com	081276583036
103	Almadi rahmat staputra	Almadiputra19@gmail.com	081270313463
104	Alexander	alexanderdicaprio2405@gmail.com	082282284041
105	ATIKA ZAHRA RATIFA	MHDIHSAN115@Gmail.com	085265942743

106	muhammad ihsan	MHDIHSAN115@Gmail.com	085265942743
107	jumri		082390335557
108	joko triyono		081372849828
109	rinto jumihar simbolon		081372117271
110	baginda raja suman hsb	almerahsb@gmail.com	082289629602
111	dendy antariksa mahyudin	antariksa.sr@gmail.com	08127639003
112	erwi situmorang	situmorangerwin@gmail.com	0821722882585
113	muhamad alimin	aliminasiny4@gmail.com	087765273777
114	liem boen san	033san@gmail.com	082389793333
115	nikolas bouk		081280229855
116	ibrahim loba loli	balmrogan93@gmail.com	0821532430500
117	roy setiawan	marpaungiswadi@gmail.com	082170082332
118	japolly sipayung		082173207139
119	jenti buntar buntar		082173207139
120	adrean wideaogi	ogiandrean131@gmail.com	081270825809
121	zarkoni	marni@gmail.com	082283535369
122	riswan	japarudin493@gmail.com	085361169714
123	novrianti	novrianti@gmail.com	08127030712
124	nurdin siregar	nurdin82@gmail.com	081270673452
125	kamaludin	kamaludin86@gmail.com	085364576788
126	nurdin siregar	nurdin82@gmail.com	081270673452
127	candra	chandrael92@gmail.com	081275603032
128	Selly	Slyshop7@gmail.com	082232277771
129	Deslinar yulianti	desliyuliant95@gmail.com	087719979431
130	Muhamad lutpi	muhammadlutpi899@gmail.com	085760636172
131	Fauzan	Fauzanfaradillah@gmail.com	085274216532
132	Muhdi	muhdimuhammaddaud@gmail.com	082137540618
133	Wendy	elumino@yahoo.com	081364814382
134	Sabirin	sabirindoms@gmail.com	081365175034
135	Erna septaning pujiastutik		087873658839
136	Husnul khatimah	irfanjumadi02@gmail.com	082387276538
137	Syafriyanto	titin21cipta@gmail.com	081371291944
138	Rio wahyudi	Riowahyudi8717@gmail.com	082385212879
139	Yoga fernando panjaitan	Yogapanjaitan1234@gmail.com	085774105484
140	Patima Asni harahap	patimaasni591@gmail.com	081264292110
141	Jumhanan	rinifitrianah2@gmail.com	085765407672
142	Piter Saut Maruli Silalahi	pitersilalahi766@gmail.com	082171485433
143	Tri sofri		087821985471
144	Tresya Millerezki Zebua	millerezky27@gmail.com	081281649769
145	Wahyu setya novanto	Wahyu470435@gmail.com	081534101035
146	Laras	sorayalaras33@gmail.com	082287852298
147	Tiwi	tiwifitrimustika01@gmail.com	8,95418E+11
148	Devri afriawansyah	devri	082211997519
149	Randi saputra s	randi7777.rs@gmail.com	085347283290
150	Adi erlan	aerlano86@gmail.com	081276410663
151	Ilham wahyuri	ilhamwahyuri437@gmail.com	081374989515
152	Nur Hasanah	nh16012023@gmail.com	081262888702
153	Nur Hasanah	nh16012023@gmail.com	081262888702
154	Taupik Hermawan	hermawan.taupik2323@gmail.con	081268160080
155	CHUSNUL ARIFIN	ilhampkp.006@gmail.com	081213335531
156	M Irfan FIBRA	irfanfibra0@gmail.com	08979495103
157	JOHANNES PASARIBU	anesjohannespasaribu@gmail.com	081263360220
158	Ilham Dika putra	Ilhamm05012004@gmail.com	085374450997
159	No Name	Ilhamm05012004@gmail.com	085374450997
160	Ilham Dika putra	Ilhamm05012004@gmail.com	085374450997
161	Adam Suchi Hafizullah	adamsuchihafizullah@gmail.com	082179392018
162	DINO ARIYA BARUS	barusdinoariya@gmail.com	081370804359

163	Junaedi	Sabakul.pub@gmail.com	081267696443
164	Sindi Claudia Tambunan	ronipaska98@gmail.com	082163526265
165	HENDRAYANTO HASUDUNGA	hendrayantohasudungansilaban@gmail.	082283007087
166	No Name		
167	Mayukri simarmata	israel.henokh@gmail.com	081617554635
168	Rojetti sitompul	REJETISITOMPUL@ GMAIL.COM	0895629446466
169	Rojetti sitompul	rejetisitompul@gmail.com.	0895629446466
170	BASTIAN KUDADIRI	Bastiankudadiri52@gmail.com	081293024426
171	yerry	noirluna47@gmail.com	081239365268
172	Rico saputra	ricosaputra994@gmail.com	081266127272
173	Didit Ardianto	don.juanjuan422@gmail.id	081267219896
174	Dzikri ashari	Dzikriashari11@gmail.com	082363770642
175	Rivaldi	rivaldibukhari90@gmail.com	0895342115596
176	Denanda Fattah	nadath12@gmail.com	085271408195
177	Mulyadi		085272069000
178	Mulyadi	Muly1859@gmail.com	085272069000
179	Apriyadi	aprisebastian768@gmail.com	085272216892
180	apriyadi	aprisebastian768@gamil.com	085272216892
181	Herry gunawan	greenya.88.ay@gmail.com	081378189353
182	Antoni Sutrisno	antonXtriso@gmail.com	081991020390
183	Jeremy Coswidyantama	Jeremmy1007@gmail.com	082387103848
184	Kristina Ardini	kristinaardini@gmail.com	081269693024
185	Muhamad Fauzi	BAIK	082388348782
186	DIKI SETIA ANANDA PULGA	muhamadfauzi1974@gmail.com	082388348782
187	Imron	radinimron@gmail.com	085216449999
188	Rikardo nainggolan	rikardonainggolan90@gmail.com	081270088193
189	Alloy Trisah	aloy8331@gmail.com	082284475373
190	Ines		085722911005
191	Fatimah	afatimah156@gmail.com	081226200032
192	Iwan		081347197491
193	Desi marjeni	Tonykho7751@gmail.com	08117032721
194	Adinul Furkan	sukses.adinulfurkan@gmail.com	081266159204
195	Cynthia Anindita		082387885292
196	Erlidiman	erlidimandiman08@gmail.com	081372159185
197	DODI EKA PUTRA	endasari301076@gmail.com	08117211981
198	Hakim sitaba I		087835274122
199	Aloisius Gonzaga Meran Lelle	aloisiusgozaga@gmail.com	085961424058
200	robby	shairapiliang150@gmail.com	082287015539
201	Andi supriyadi	Andisupriyadi26@gmail.com	087826082188
202	Shaki al fatih pratama	asrisaleh1508@gmail.com	0811777746
203	Dolly septi	Galaxy04092022@gmail.com	082387339805
204	Johan Benyamin Sibuea	benyaminjohan7@gmail.com	087842899023
205	Arfandi Noven	fandi.stughar@gmail.com	082384022596
206	Ahmad yasin	Ksnkoh19@gmail.com	081270612974
207	Neneng Sabariah	programsekbpkad@gamil.com	0811881829
208	Aksara cipta yuda	AKSARA CIPTA YUDA	081277136523
209	DENI PUTRA	deniputra.24@gmail.com	082387284678
210	Kepo	kepo.bingitss	0888888888888888
211	Gading anugrah ilahi	Gadingilahi96@gmail.com	081374191329
212	Torada	toradathor@gmail.com	082170216519
213	Desi afri handayani	Afrihandayanidesi@gmail.com	085767289383
214	Niken Agusti	nikenagusti1@gmail.com	085256925147
215	Oka oktaridho	andriantot707@gmail.com	081266694442
216	Syaloom	Noahhaloho	081372594321
217	Hera Dona	hera dona	08127012512
218	Nayla Risha Aprilia	nayrintree@gmail.com	089518841955
219	Halim kasuma	halimkasuma@gmail.com	085265373676

220	Rustam	rustamtungkal@gmail.com	089531641863
221	MUHTAROM	tarommuhtarom690@gmail.com	081261556062
222	Gilbert Christiano Damanik		081270175130
223	muhammad firdaus	dauskancil97@gmail.com	087721419549
224	Yapit mukhayar	Yafitmukhayar2004@gmail.com	82223617643
225	Muhtarom	tarommuhtarom690@gmail.com	081261556062
226	M ary cito utomo	ary.neo92@gmail.com	081260809617
227	Yasricardo	sonimarizon657@gmail.com	082377668815
228	Yasricardo	sonimarizon657@gmail.com	082377668815
229	Haryanto	teknikares@gmail.com	081277509234
230	NIDYA AYUDISA		081364643372
231	LA SUHAINI	la.suhaini2016@gmail.com	081275659954
232	Aktorianus Salawazo	Salawazo21@yahoo.com	081266621754
233	Ridho oktafiansyah	muhamadfauzi114@gmail.com	081276801664
234	Rizal Elvarando Pormes	rizalprms66@gmail.com	082293313548
235	Muhammad Iqbal Munir	qibal00@gmail.com	085263684623
236	Auliya azizi	hairilsyahril39@gmail.com	082175284660
237	RAJA MOHD ARIF	rajamohdarif86@gmail.com	082386518013
238	Anjelina senang uran	anjelinauran85@gmail.com	081378512021
239	Fitria Ramadhani Firlia	fitriaramadhani277@gmail.com	085159883290
240	Damra pohan	damrapohan@gmail.com	081276453155
241	Siswoyo		082169057187
242	Riki saputra	Kikysaputra240500@gmail.com	085788244803
243	Nofri	Nofrijhoe@gmail.com	081275276430
244	Ulil amri	Uamriahmad@gmail.com	082169048404
245	Nurdih hamid	nurdinhamid1992@gmail.com	082375792881
246	LENI TRINAYA	lenitrinaya01@gmail.com	083180343805
247	Andre Pratama putra	andreimbimbo199910@gmail.com	085314132897
248	Mohammadmuslim	Tutiarienakula28@gmail.com	087877390056
249	Muhammad Furqon	purasati.furqon88@gmail.com	082392555666
250	Rickhy Nurdha Niamin Selan	rikiselan@gmail.com	081268920910
251	Masyarakat yang di susahkan		0000000000000
252	Junaidi	ahuizhuo9779@gmail.com	082262888989
253	Junaidi	linghui9779@gmail.com	082262888989
254	Agus Zarenda	agusguszaren@gmail.com	0895629425211
255	Lia		000
256	ABDUR RAHMAN	abd2903rahman@gmail.com	082162720407
257	ANGGA MAULANA	azzam23.myesha@gmail.com	088277263009
258	Hendria yola desvita	desvitahendriayola@gmail.com	082285654043
259	FAUZAN AFRIYANTO	fauzanafriyanto624@gmail.com	082126841166
260	Riki rikardo	rikiricardo0287@gmail.com	082285345673
261	Andri Suprianto	Suprianto.andri12@gmail.com	085761890061
262	Kusno	Aanzaanz438@gmail.com	082285505718
263	Devan saudi	Saudidevan15@gmail.com	085260350090
264	ADE JAENUDIN SIDDIQ	Zainudinade3@gmail	085760264351
265	Teguh santoso	Sangat puas sigap cepat	081267054886
266	Heri kapri	herikapri504@gmail.com	0895603634673
267	Siu tjhing	Siutjhing71@gmail.com	085100277865
268	Afriyan Syahputra	afriyansyah42@gmail.com	081275072908
269	Boy Gilbert Aritonang	bggilbertaja10@gmail.com	083114911568
270	MUTIARA FATIMA	Mutiaftima08@gmail.com	081261786005
271	Arif imra guswendi	Namakuarif17@gmail.com	081379728283
272	ajisman	ajisj66@gmail.com	081372888877
273	Kiki hendrayana	jokoirawan367@gmail.com	085664145898
274	Lastina Panjaitan	Lastinaborupanjaitan@gmail.com	082276592563
275	Erlianto Laia	Erliantolaia23@gmail.com	085361454072
276	Dewi Puspita Sari	ranggagunara9@gmail.com	085766334853

277	Rannika juwita	Jrannika@gmail.com	081374132094
278	Iman	imanmuhammad111@gmail.com	081363312909
279	Anton ali	wart3868@ gmail.com	082283908850
280	Riri nova yelinda	Ririnovay@gmail.com	087771416446
281	Irwan bin samsir	ridhoilham389@gmail.com	085270862058
282	Fredy hutasoit	Baik	082166125600
283	Riwandi Samosir	riwandi. samosir@gmail.com	081277382821
284	Resa Quratulaini	resauratulaini@gmail.com	085264537498
285	Purbaya	ipung.purbaya@gmail.com	082174665911
286	Fauzan deni syaputra	fauzand291@gmail.com	083175138928
287	Ijasmanita	ljasmanita@gmail.com	081379873454
288	Rega erlangga	regaerlangga0687@gmail.com	082306041102
289	Johan adi putra	Johan adi putra	082158187518
290	Muhammad Ibnu rafi	rafiky8866@gmail.com	081374997274
291	Arjun lamboi situmorang	situmorangarjun47@gmail.com	081360633281
292	waryuni	waryunideni@gmail.com	085363699969
293	Risdo Kurniadi Samosir	risdosamosir26@gmail.com	082286697679
294	Waruyuni	Waryunideni@gmail.com	085363699969
295	Poniman	selaluponiman@gmail.com	085831019846
296	Poniman	selaluponiman@gmail.com	085831019846
297	Zulia binti Ahmad	mucharor1973@gmail.com	085263260055
298	Samuel riado hasudungan	samoelpku2018@gmail.com	082284859339
299	Martin	martin.lim9961@gmail.com	082388331233
300	Calyx Widjaya Reljic	rjhrmn@gmail.com	085264922645
301	Rivai Jon Roy Sipahutar	sipahutarjonroy@gmail.com	081374536704
302	Sajjad Khalifa	khaleefas3.sk@gmail.com	089604204290
303	Junaella	Junaellaela. @. mail.com	082289963652
304	TONNY MUHADI	Tonnymuhadi09@gmail.com	082285887582
305	Dafit	dafitd774@gmail.com	081276713199
306	Alfitra hamdi	kurau036@gmail.com	08127799619
307	Recky	ptaustinengineeringindonesia@gmail.co	08989388210
308	Anggi	Backdone.dhana@gmail.com	081260232013
309	Hendy	iamndy015@gmail.com	0895709122622
310	Nathalie	Griseldanathalie@gmail.com	082233326629
311	Lisa	lisa8endryan@gmail.com	081991686066
312	Ernawati	anggaapriansyah033@gmail.com	082170862728
313	Himawan alfansuri	Himawanalfansuri@gmail.com	085373395206
314	GIANDRA EL DRAGON SIM	ediharifurnama@gmail.com	081361971994
315	Fadly ramadhan	sengkuangtanjung7@gmail.com	0895370115885
316	Ferius Lase	bramferius0204@gmail.com	085271118321
317	Dr. Albert Efendi Pohan, M. Pd	albert.efendipohan@gmail.com	082288851853
318	Vicky ramadanu	vickynamadanu10@gmail.com	085261826343
319	Dwi Wulandari	dwi.wulandari12ipa1@gmail.com	085262865523
320	Evitasari	evitasari645@gmail.com	082389558579
321	Saut Halomoan siregar	Sautsiregar811@gmail.com	085264149220
322	Feber Julius Hutapea	feberhutapea1990@gmail.com	081213121421
323	Mey jhon rizky damanik	zhonmanik14@gmail.com	081267472427
324	Hendri	guihendri1996@gmail.com	082177773882
325	Riki Freddy Hamonangan	Abangganteng666@gmail.com	081270035383
326	Claresta giovanni christofa	ln.mrt.yang@gmail.com	08126888998
327	MEILITA MAURILLA	meilitamaurilla4@gmail.com	082186315786
328	Akhmad adha rayyan	valadila97@gmail.com	0881010759206
329	Yudi Yanto	sekawanlimo47@gmail.com	087841996976
330	Syahri Mairani	syahrimairani361@gmail.com	083170619859
331	Mamat		082247495249
332	RIDHO SAPUTRA	ridhosaputra316@gmail.com	081268428137
333	Indra cipta	cipta9483@gmail.com	082378817070

IV.2. DATA DUKUNG LAINNYA

1. Link Google Form

<https://bit.ly/IndeksKepuasanMasyarakatDukcapil>

2. Kode Barcode SKM Disduk Capil Kota Batam



Batam, 2 Januari 2025

Mengetahui;

Pt. Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kota Batam,


ASYRAF ALI, SE
NIP. 19670418 198903 1 002

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM
SEMESTER II TAHUN 2024**

NO. RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	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	3	4	4	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
7	4	4	2	4	4	4	3	4	3	
8	4	4	2	4	4	4	3	4	3	
9	4	4	2	4	4	3	3	4	3	
10	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
11	4	3	2	4	4	4	4	4	3	
12	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	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	4	4	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
30	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
38	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
44	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
46	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
47	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
48	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
49	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
52	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
53	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
54	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
55	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
56	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	3	3	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	3	3	4	4
67	4	4	3	4	4	4	3	4	3
68	4	3	3	4	4	4	3	4	4
69	3	3	3	4	4	4	3	4	4
70	3	3	2	4	4	4	3	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	3	3	4	4
73	4	4	3	4	3	3	3	4	4
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	3
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3
82	4	4	3	4	4	4	4	4	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	3
84	4	4	3	4	4	4	4	4	3
85	4	3	3	4	4	4	4	4	3
86	4	3	3	4	4	4	4	4	3
87	4	3	3	4	4	4	4	4	3
88	4	3	3	4	4	4	4	4	3
89	4	3	3	4	4	4	4	4	3
90	4	3	3	4	4	4	3	4	3
91	4	3	3	4	4	4	3	4	3
92	4	3	3	4	4	4	3	4	3
93	4	3	3	4	4	4	3	4	3
94	4	3	3	4	4	4	3	4	3
95	4	3	3	4	4	4	3	4	3
96	4	3	3	4	4	3	3	3	3
97	3	3	3	4	4	3	3	4	3
98	3	3	3	4	4	3	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	4	4	4	4	4	4
117	4	3	3	4	4	4	4	4	3
118	4	3	3	4	4	4	4	4	3
119	4	3	3	4	4	4	4	4	3
120	4	3	3	4	4	4	4	4	3
121	4	3	3	4	4	4	4	4	3
122	4	3	3	4	4	4	4	4	3
123	3	4	3	4	4	4	4	4	3
124	3	4	3	4	3	4	4	4	3
125	3	4	3	4	3	3	3	4	3
126	3	4	3	4	3	3	3	4	3
127	4	4	3	4	3	3	3	4	3
128	4	3	3	4	3	3	3	4	3
129	4	3	3	4	3	4	3	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4

277	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
279	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
287	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
288	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
295	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
296	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
297	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
301	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
304	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
305	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
313	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
314	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
315	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
323	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
326	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
327	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
328	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
329	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
330	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
331	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Σ Nilai / Unsur	1224	1209	1143	1336	1235	1239	1185	1309	1194	
NRR / Unsur	3,66	3,62	3,42	4,00	3,70	3,71	3,55	3,92	3,57	
NRR Tertimbang / Unsur	0,407	0,402	0,380	0,444	0,411	0,412	0,394	0,435	0,397	*) 3,684
IKM Unit Pelayanan										**) 92,10

Keterangan :

- U1 - U9 = 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 = NRR per unsur x 0,111
unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 92,10

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,66
U2	Prosedur	3,62
U3	Waktu pelayanan	3,42
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,70
U6	Kompetensi Pelaksana	3,71
U7	Perilaku pelaksana	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92
U9	Sarana dan Prasarana	3,57

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

Mengetahui;
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



ASHRAF ALI, SE
NIP. 19670418 198903 1 002