



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
JANUARI S/D JUNI 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pada seluruh Institusi Pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang, disamping itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya inovasi seiring dengan dinamika yang berkembang dimasyarakat untuk menuju kearah perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, hal tersebut tampak dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat ukur meningkatkan kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu dalam hal ini perlu mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan dan,
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Mengingat pentingnya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah melakukan kegiatan penyebaran quisioner kepada masyarakat secara rutin setiap harinya pada saat selesai dilakukan pelayanan serta laporan disampaikan setiap semesteran.

1.2 TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan publik dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3 MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berjalan.
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Pencapaian Indikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Banda Aceh.

1.4 METODE SURVEI

1. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

2. Penentuan Responden

Pada pelaksanaan survei responden dilakukan melalui pengisian kuisioner oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan waktu pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Januari s/d Juni 2021 dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 9 kelompok variable utama:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kecepatan Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Layanan bebas biaya/tarif

Adanya Informasi tentang pelaksanaan pelayanan bebas biaya/tarif.

5. Produk spesifikasi jenis layanan

Produk pelayanan adalah kualitas produk yang diberikan disesuaikan dengan hasil pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tindak lanjut pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Pernyataan menyanggupi penyelenggaraan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang diterapkan dan siap menanggapi segala keluhan serta ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA BANDA ACEH

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 20 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

2.1 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah Kota Banda Aceh di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 20 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sudah menggunakan Program SIAK Terpusat. Dengan Program tersebut dibutuhkan data yang lengkap dan akurat, sebelum melaksanakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil harus diketahui terlebih dahulu bahwa data penduduk atau keluarga yang akan dilayani sudah ada pada data base/server dan jika belum ada maka harus dilaksanakan entry data terlebih dahulu, setelah itu baru kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan.

Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu ada persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Persyaratan tersebut merupakan syarat yang mutlak karena dalam pelayanan harus ada verifikasi dan validasi data. Setelah dilaksanakan verifikasi dan validasi data, baru dikeluarkan dokumen yang diminta.

Sistem, prosedur dan mekanisme dalam pelayanan Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil dilaksanakan agar Dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil yang dihasilkan tertib, akurat dan dinamis.

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan Kebijakan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkungan tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan Tugas dan Fungsinya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Kewenangan:

- a. Melakukan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Melakukan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Melakukan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan; dan
- d. Menyusun Profil Kependudukan.

STRUKTUR ORGANISASI

Dalam menyelenggarakan kewenangannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh di dukung oleh Pejabat dan Staf yang tersebar di beberapa bidang sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor: 20 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Struktur Dinas terdiri dari:

- A. Kepala Dinas
 - B. Sekretariat
 - C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
 - D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan
 - F. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- Sekretariat terdiri dari :
- a. Subbagian Perencanaan;
 - b. Subbagian Keuangan; dan
 - c. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

- Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan terdiri dari :
 - a. Seksi Identitas Penduduk; dan
 - b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 - b. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan.
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari :
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Sumber Daya IT; dan
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari :
 - a. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan; dan
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

a. Personil

Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 44 orang dengan komposisi 17 orang Pejabat Struktural 27 orang Staf.

b. Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 23 jenis yang meliputi:

1. Pencatatan Biodata Penduduk
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Surat Keterangan Pindah
6. Surat Keterangan Pindah Datang
7. Surat Keterangan Tempat Tinggal
8. Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
9. Surat Keterangan Lahir Mati
10. Pencatatan Pembatalan Perkawinan
11. Pencatatan Pembatalan Perceraian
12. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
13. Pencatatan perubahan nama
14. Pencatatan Peristiwa penting lainnya
15. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
16. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
17. Akta Kelahiran

18. Akta Kematian
19. Akta Perkawinan
20. Akta Perceraian
21. Akta Pengangkatan Anak
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

Proses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan dan Gampong dalam wilayah kerja Kota Banda Aceh.

BAB III
HASIL PELAKSANAAN SURVEI

3.1 Data Kuisiонер

(Terlampir)

Berdasarkan Isian Responden pada Kuisiонер (1302 lembar) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 periode Januari s/d Juni 2021, maka dapat diperoleh jumlah nilai perunsur pelayanan, jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masyarakat. Unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuisiонер dengan jumlah nilai perunsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

3.2 Nilai Rata-rata Perunsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.74
U 2	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	3.74
U 3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.69
U 4	Adanya Konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan	3,98
U 5	Kesesuaian produk pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	3.72
U 6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.76
U 7	Perilaku petugas (kesopanan keramahan) dalam pelayanan	3.76
U 8	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3.97
U 9	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	3.96

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): 95,36 dengan NRR IKM Tertimbang sebesar 3,81 dengan demikian kinerja unit pelayanan ini berada dalam Mutu Pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada pada interval konversi SKM 88,31-100,00.

- a. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu unsur adanya konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai 3,98 sedangkan unsur terendah yaitu unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,69 oleh karenanya perlu adanya upaya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk memudahkan layanan kepada masyarakat dengan menyederhanakan prosedur pelayanan dan mensosialisasi kepada petugas front office untuk bekerja cepat, cermat dan tepat dalam menginput dan memproses data secara akurat serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- b. Rencana tindak (Rekomendasi) berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelaksana mendapatkan penilaian yang sangat baik dari para pengguna layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa sebagian responden merupakan pekerja swasta. Distribusi hasil pengolahan data pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Distribusi Apresiasi dan Saran Menurut Responden

No	Apresiasi dan Saran	Jumlah Responden
1	Pelayanan sudah baik	1
2	Petugas loket ditambah lagi agar pelayanannya maksimal	1
3	Sempurna Kota Banda Aceh	1
4	Segi jaringan kurang memuaskan sehingga baru selesai dalam 2 hari	1
5	Pelayanannya sudah Ok	1
6	Teller ditambah	1
7	Pelayanannya sudah maksimal	1

8	Disduk mantap	1
9	Saya sangat puas dengan pelayanannya, petugasnya OK	1
10	Petugas ramah Oke lagi	1
11	Sangat memuaskan	1
12	Pelayanannya semakin Oke	1
13	Pelayanannya sesuai dengan harapan	1
14	Panas, dulu lebih nyaman	1
15	Terima kasih atas pelayanannya yang ramah, semua pengurusan sudah sesuai dengan SOP	1
16	Disduk Prokes Ok, Pelayanannyapun bereh	1
17	Ditingkatkan kecepatan pelayanannya	1
18	Mantap	1
19	Petugas ramah dan sopan semoga dipertahankan ya.....	1
20	Pertahankan	1
21	Lebih ditingkatkan dibuka layanan online supaya mempermudah	1
22	Bagus	1
23	Excelent	1
24	Luar biasa	1
25	Secara umum terlihat baik perlu penambahan teller untuk mempercepat waktu	1
26	Sangat bagus	1
27	Keren, cepat, ramah	1
28	Terus berbenah untuk memajukan kota gemilang	1
29	Sangat baik dan pelayanannya sangat bagus dan cepat	1
30	Pertahankan terus pelayanannya	1
31	Sudah baik	1
32	Sangat baik dalam pelayanannya	1
33	Sangat memuaskan	1
34	Sangat baik	1
35	Tingkatkan terus menjadi semakin baik	1
36	Kami sangat puas dengan pelayanan di Disdukcapil	1
37	Saya senang dan puas mengurus dokumen kependudukan disini, semakin oke kedepannya	1

38	Sangat mudah dan memuaskan	1
39	Dipertahankan, sukses selalu	1
40	Sangat puas	1
41	Pelayanannya bagus, ramah semoga lebih ditingkatkan dimasa pandemi Covid-19 Sangat baik	1
42	Ramah dan memuaskan	1
43	Keren	1
44	Sangat baik, lebih ditingkatkan agar menjadi lebih baik	1
45	Sangat baik dan mudah	1
46	Memuaskan dan Ok	1
47	Good Job	1
48	Ruangan kurang dingin	1
49	Sangat mudah dan memuaskan	1
50	Pelayanannya sangat memuaskan dan cepat	1
51	Sangat baik dalam memberi saran dan pendapat	1
52	Sangat baik dan kiranya dapat ditingkatkan	1
53	Sangat puas dengan pelayanannya, walaupun Aceh dalam keadaan covid saat sekarang ini	1
54	Sangat memuaskan	1
55	Pelayanannya bagus	1
56	Ramah dan Bagus	1
57	Sangat baik dan pelayanan prima	1
58	Sangat baik pelayanannya	1
59	Terimakasih atas pelayanan yang ramah, semua pengurusan sudah sesuai dengan SOP	1
60	Mantap dan lanjutkan	1
61	Sangat memuaskan	1
62	Sangat baik dan semoga lebih baik lagi	1
63	Kalau bisa siap hari itu juga	1
64	Pertahankan	1
65	Bagus sekali	1
66	Sangat memuaskan, pelayanannya sudah sangat baik	1
67	Pelayanan yang diberikan sangat bagus	1
68	Pelayanan ramah, memuaskan	1

69	Tingkatkan pelayanannya dan tepat waktu	1
70	Pelayanannya sangat memuaskan	1
71	Pelayanannya sangat baik dan sopan	1
72	Layanannya sudah sangat baik dan jelas	1
73	Pelayanannya sangat memuaskan, ramah dan sopan	1
74	Alhamdulillah, sejauh ini sangat memuaskan	1
75	Pelayanannya sangat memuaskan	1
76	Puas dengan pelayanannya, kerja tepat waktu	1
77	Sudah sesuai prosedur dan dapat ditambahkan counter pelayanan	1
78	Layanannya sudah sangat bagus	1
79	Puas dengan pelayanannya	1
80	Setiap counter harus ada Pegawai supaya cepat penanganannya	1
81	Semoga pelayanan publik semakin baik dan terus bertambah baik kedepannya dan terus Gemilang.	1
82	Terus berkembang dan maju	1
83	Semoga kedepan lebih baik lagi	1
84	Ditingkatkan lebih baik lagi	1
85	Saya puas dan nyaman	1
86	Semoga pelayanan yang diberikan kedepannya lebih baik lagi dan bijaksana	1
87	Semoga menjadi lebih baik lagi	1
88	Terus melaksanakan pelayanan maksimal sebagai nilai ibadah	1
89	Sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan	1
90	Counter disetiap nomor harus segera melayani masyarakat	1
91	Mohon pelayanannya lebih maksimal	1
92	Semoga lebih baik lagi	1
93	Terima kasih atas pelayanan yang baik dan memuaskan	1
94	Tingkatkan mutu pelayanan lebih baik lagi	1
95	Semoga lebih baik	1

96	Sangat memuaskan dalam pelayanan	1
97	Sudah baik pelayanannya	1
98	Puas dengan layanannya, tepat waktu	1
99	Memuaskan dengan pelayanannya	1
100	Semoga bisa memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan	1
101	Semoga pelayanan semakin baik kedepannya	1
102	Tingkatkan lebih baik lagi	1
103	Dipertahankan	1
104	Top pelayanannya	1
105	Semua dapat dipertahankan	1
106	Pertahankan yang sudah ada, sangat baik	1
107	Top banget	1
108	Kedepan menjadi lebih baik	1
109	Sukses untuk petugas	1
110	Lebih cepat lebih baik	1
111	Disduk sukses terus	1
112	Tetap jaga jarak dan peduli prokes	1
113	Semua pelayanan sudah baik	1
114	Tingkatkan pelayanan yang bisa membuat orang senang dan nyaman sehingga terciptanya kerjasama yang baik	1
115	Sangat baik, semoga lebih baik lagi kedepannya	1
116	Alhamdulillah pelayanannya sangat bagus	1
117	Semoga Kota Banda Aceh selalu menjadi kota gemilang	1
118	Pertahankan	1
119	Sangat bagus pelayanannya dan sangat cepat	1
120	Pelayanannya sangat-sangat baik	1
121	Sangat sesuai dengan pelayanannya sangat baik	1
122	Semoga lebih baik lagi	1
123	Mantap	1
124	Berjalan sesuai aturan, sangat sopan dan ramah	1
125	Good Job	1
126	Pelayanannya sangat bagus, tingkatkan terus	1

127	Pelayanannya sudah OK	1
128	Terima kasih atas bantuan prosesnya	1
129	Pelayanan baik sangat amat puas	1
130	Banda Aceh masih terbaik, terus pertahankan dan ditingkatkan	1
131	Bagus	1
132	Sangat baik kali	1
133	Sangat memuaskan	1
134	Pelayanannya sudah baik, mohon disingkat waktunya	1
135	Lebih dierbanyak lagi counternya	1
136	Pertahankan yang sudah baik dan bekerja kedepan untuk lebih baik lagi	1
137	Alhamdulillah pelayanannya sangat baik, semoga dapat dipertahankan	1
138	Mudah-mudahan kedepan lebih baik lagi	1
139	Pelayanannya sangat memuaskan	1
140	Memuaskan	1
141	Pelayanannya memuaskan	1
142	Memuaskan	1
143	Sangat Memuaskan	1
144	Sangat memuaskan	1
145	Pelayanan sangat baik	1
146	Bagus pelayanannya, semoga kedepannya semakin cepat pelayanannya	1
147	Yang sudah baik ditingkatkan untuk lebih baik lagi, Banda Aceh The Best	1
148	Pelayanan sudah baik dan perlu ditingkatkan terima kasih	1
149	Pelayanan sangat bagus dan sangat memuaskan untuk masyarakat	1
150	Tingkatkan Pelayanan dan waktu yang tepat	1
151	Sangat baik dalam pelayanan dan akurat	1
152	Pelayanan sangat baik	1
153	Semoga lebih sabar dan baik dalam mengayomi	1

	masyarakat yang khususnya yang memilih kekurangan dalam ilmu pengetahuan	
154	Mohon dipertahankan lebih baik lagi	1
155	Jika ada berkas yang harus segera siap bisa dipertimbangkan dan dibantu	1
156	Semoga berusaha kearah yang lebih baik lagi	1
157	Pelayanannya sangat baik	1
158	Dipertahankan, sangat memuaskan	1
159	Terus ditingkatkan	1
160	Baik	1
161	Semoga pelayanan selalu seperti ini	1
162	Baik	1
163	Terimakasih kami atas pelayanan yang baik kepada kami	1
164	Pelayanan sudah memuaskan	1
165	Baik	1
166	Sudah cukup baik	1
167	Semoga kedepan agar lebih maksimal	1
168	Saya sangat apresiasi mohon terus ditingkatkan pelayanan yang maksimal untuk rakyat	1
169	Bagus, pertahankan	1
170	Pelayanan sudah sangat baik dan maksimal	1
171	Pelayanan yang bagusya terus diperkembangkan	1
172	Semoga pelayanan yang bagus agar terus dipertahankan	1
173	Tetap tingkatkan pelayanan yang prima bagi masyarakat	1
174	Sangat memadai dan sudah bagus untuk pelayanannya	1
175	Pelayanan baik dan mudah memuaskan	1
176	Baik	1
177	Baik	1
178	Sudah cukup baik	1
179	Semoga jadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat tanpa melihat status	1
180	Baik	1
181	Saya sangat berterimakasih dan senang dengan	1

	pelayanan yang diberikan petugas, saran semoga pelayanan tetap baik	
182	Baik	1
183	Baik	1
184	Tingkatkan	1
185	Sangat baik dalam melayani masyarakat	1
186	Semoga birokrasi untuk masyarakat dapat dipermudah lagi	1
187	Baik	1
188	Sudah maksimal	1
189	Sudah maksimal, tinggal dipertahankan	1
190	Mohon disediakan hotline layanan, jenis layanan pada MPP ditambah	1
191	Sangat baik dan tingkatkan	1
192	Layanan cepat dan kooperatif, agar dipertahankan proses layanan cepatnya	1
193	Pelayanannya yang bagus dan cepat	1
194	Semoga seterusnya seperti ini dan lebih baik lagi	1
195	Banda Aceh Gemilang Dengan Bingkai Syariah	1
196	Semoga semakin baik	1
197	Sudah baik, semoga kedepan lebih baik lagi	1
198	Layanannya memang bagus tapi saran dari saya kedepannya lebih sangat bagus lagi	1
199	Pelayanannya baik dan ramah	1
200	Baik	1
201	Sangat bagus dan tetap pertahankan kinerjanya	1
202	Terbaik	1
203	Menurut pendapat saya sangat baik dan bagus	1
204	Is The Best	1
205	Pelayanannya Oke, Petugasnya Oke	1
206	Baik	1
207	Pertahankan	1
208	Sangat baik	1
209	Semua sudah ok kok Maju terus	1

210	Baik	1
211	Baik	1
212	Kami harap pelayanan ini selalu yang terbaik, Aamiin	1
213	Pelayanan petugas sangat kompeten, sopan dan ramah	1
214	Disdukcapil Kota Banda Aceh, Luar biasa	1
215	Pelayanannya sangat memuaskan dan cepat, mudah dan petugas yang ramah.	1
216	Ramah	1
217	Bagus	1
218	Sangat baik dan memuaskan	1
219	Jalankan semua prosedur yang ada dan layani masyarakat dengan baik serta baik	1
220	Pelayanannya sangat membantu	1
221	Bagus	1
222	Jika ada masyarakat yang datang, tolong langsung diarahin supaya tidak kebingungan	1
223	Mantap	1
224	Tingkatkan terus	1
225	Dan sangat baik dan kompeten	1
226	Semakin baik dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan	1
227	Lebih ramah	1
228	Baik	1
229	Pelayanannya ramah	1
230	Baik,pertahankanSudah sangat baik dan semoga tambah berinovasi dalam melayani	1
231	Semoga kedepannya pelayanan yang diberikan makin lebih baik lagi	1
232	Baik dan bagus	1
233	Pelayanannya sangat baik, ramah dan sopan	1
234	Pertahankan	1
235	Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanannya secara keseluruhan sudah baik	1
236	Apresiasi sangat menuaskan saran pertahankan	1

237	Baik	1
238	Excelent	1
239	Tidak ada saran karena semua sudah sangat baik	1
240	Pertahankan	1
241	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan mudah	1
242	Bagus	1
243	Sangat baik	1
244	Baik	1
245	Bagus (jempol)	1
246	Baik	1
247	Bagus	1
	Pelayanannya sudah bagus dan cepat	1
248	Terus dipertahankan pelayanan yang sudah baik	1
249	Saya sangat senang dengan pelayanan public yang sangat memenuhi standar administrasi dengan sikap santun dan mengayomi	1
250	Perlu adanya tempat makanan ringan dan minum	1
251	Sangat memuaskan	1
252	Meningkatkan program pelayanan system agar cepat dan mudah selesai	1
253	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	1
254	Mantap	1
255	Sangat bagus dan memuaskan	1
256	Pelayanan dan perilaku petugas ramah, urusannya cepat, sukses selalu	1
257	Oke	1
258	Pertahankanlah system pelayanan seperti saat ini , Good Job	1
259	Sangat baik	1
260	Pertahankan dan lebih tingkatkan terus	1
261	Mantap	1
262	Pertahankan	1
263	Oke, mantap	1
264	Pelayanan untuk masyarakat lebih ditingkatkan lagi	1

265	Pelayanan untuk masyarakat lebih ditingkatkan lagi	1
266	Sudah baik dilanjutkan kerja baiknya	1
267	Pertahankan terus pelayanannya	1
268	Saya suka pelayanannya, ramah dan edukatif	1
269	Pelayanannya sangat baik	1
270	Baik	1
271	Baik	1
272	Sudah sangat baik	1
273	Pelayanannya sangat ramah dan sangat membantu	1
274	Pelayanan sopan dan ramah	1
275	Semoga kedepannya lebih baik lagi	1
276	Pertahankan	1
277	Pelayanannya sudah bagus	1
278	Bagus	1
279	Alhamdulillah, sangat transparan dan mudah Adm tidak membuat masyarakat sulit tetapi sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan	1
280	Pelayanan sudah baik mohon ditingkatkan lagi	1
281	Responnya cepat	1
282	Baik	1
283	Dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan menjadi contoh untuk provinsi lainnya	1
284	Semoga kedepannya terus membaik	1
285	Semoga terus seperti ini dan terus maksimal dalam pelayanan publik	1
286	Baik, Ok	1
287	Baik	1
288	Semuanya sudah sangat baik	1
289	Sangat baik	1
290	Pelayanannya sudah sangat memuaskan	1
291	Bagus	1
292	Pertahankan	1
293	Sangat baik	1

294	Sangat baik	1
295	Semoga bisa lebih baik lagi	1
296	Baik	1
297	Very Good	1
298	Pelayanan Sangat baik	1
299	BaikSejauh ini tidak ada masalah	1
230	Tidak ada saran semua pelayanan sangat memuaskan	1
231	Baik	1
232	Bagus, Mantap	1
233	Bagus	1
234	Bagus pertahankan yang baik untuk menuju yang terbaik	1
235	Pengelolaan pelayanannya sudah sangat baik, jadi tetap dipertahankan	1
236	Pelayanannya sudah baik, semoga kedepan lebih baik lagi	1
237	Baik	1
238	Bagus	1
239	Untuk kedepannya pelayanan lebih dipercepat	1
240	Sangat baik	1
241	Sangat baik dan lanjutkan	1
242	Sangat baik Mudah-mudahan kedepannya pelayanannya semakin memuaskan lagi	1
243	Semoga makin sukses	1
244	Baik	1
245	Meningkatkan pelayanan lebih maksimal dan ketetapan waktu	1
246	Yang sudah baik diterapkan yang kurang diperbaiki	1
247	Semoga kinerja staf menjadi lebih baik dalam hal pelayanan	1
248	Jaringan internetnya diusahakan semaksimal mungkin agar proses tidak tertunda	1
249	Pertahankan	1
250	Permohonan tentang kemudahan prosedur dipermudah	1

251	Bagus, baik	1
252	Menunggu antriannya terlalu lama	1
253	Semoga kedepannya menjadi lebih baik, dalam setiap pelayanan yang diberikan	1
254	Kalau bisa parkir motor jangan diluar kantor	1
255	Terus ditingkatkan untuk semakin jadi yang terbaik	1
256	Baik	1
257	Sudah cukup baik agar dapat ditingkatkan pelayanan	1
258	Semoga kedepan pelayanannya lebih baik lagi	1
259	Terimakasih atas layanannya semoga kedepannya lebih baik lagi	1
260	Pertahankan pelayanan yang baik ini	1
261	Bagus	1
262	Baik	1
263	Tetap pertahankan agar masyarakat mudah dan cepat untuk mengurus sesuatu hal	1
264	Sudah cukupbaik dalam melayani	1
265	Sangat setuju dengan pelayanan yang ada , sangat sopan dan ramah	1
266	Sudah sangat baik	1
267	Luar Biasa	1
268	Sangat baik	1
269	Sangat bagus	1
270	Sudah sangat baik	1
271	Sesuai dengan harapan	1
272	Petugas ramah dan sopan	1
273	Sudah baik,semoga bisa dipertahankan	1
274	Semoga pelayanannya kedepan semakin baik dan cepat	1
275	Baik	1
276	Pertahankan	1
277	Good Job, Oke	1
278	Bagus	1
279	Baik	1
280	Pelayanannya sopan dan ramah, mohon kenyamanan	1

	lebih ditingkatkan	
281	Selalu melayani dengan baik dan segenap hati	1
282	Disiplin sangat bagus	1
283	Dalam rangka peningkatan pelayanan mohon yang suka menerobos nomor antrian dan tertibkan budaya antri dan disiplin perlu ditegaskan kepada para petugas dan pengunjung	1
284	Semoga jangan sampai berubah cara kerjanya dan sebaiknya makin ditingkatkan untuk lebih baik	1
285	Lebih cepat dalam melayani peserta dalam urusan urus dokumen	1
286	InsyaAllah sangat nyaman semoga kedepan lebih maksimal baik lagi	1
287	Masyarakat puas dengan pelayanan saran semoga kedepannya tetap sama jangan membuat ribet masyarakat, terima kasih	1
288	Bagus tingkatkan	1
289	Pelayanannya ramah	1
290	Bagus	1
291	Sukses untuk Disdukcapil	1
292	Top	1
293	Apresiasi untuk pelayanannya	1
294	Sangat bagus	1
295	Maju terus dan terbaik	1
296	Bagus	1
297	Sangat puas kalau bisa dipercepat lagi	1
298	Mantap dan cepat	1
299	Bagus	1
300	Baik	1
301	Sudah baik perlu perbaikan lagi	1
302	Sangat bagus	1
303	Semoga pelayanan sangat memuaskan dan maksimal	1
304	Sudah maksimal dan sudah baik kinerja	1
305	Tingkat pelayanan dikelola dengan baik semoga dapat	1

	dipertahankan	
306	Bagus dan pertahankan	1
307	Untuk bagian pelayanan penerimaan berkas petugasnya diaktifkan semua	1
308	Teruskan melaksanakan tugas dengan sepenuh hati yang ikhlas	1
309	Semoga lebih baik lagi dan menjadi berkah	1
310	Baik	1
311	Terus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat	1
312	Semoga pelayanannya semakin baik jika bisa perbanyak lagi petugas sehingga antrian tidak panjang	1
313	Pelayanan yang sangat bagus, teruslah berbuat yang terbaik	1
314	Kebijakan yang sudah diterapkan selama pandemi ini harus dijalankan terus	1
315	Sangat baik pelayanan yang ramah dan sopan	1
316	Bagus	1
317	Baik	1
318	Pelayanan informasi sangat ramah dan sopan, saran mohon dibantu untuk pengurusan agar cepat dan mudah	1
319	Pelayanan pada pusat informasi sangat ramah dan tepat saran agar segala urusan untukdibantu agar cepat dan mudah dan tidak sulit	1
320	Insya Allah akan lebih terus baik lagi	1
321	Oke sudah lebih baik ditingkatkan terus	1
322	Sukses terus	1
323	Sangat memuaskan semoga bisa dipertahankan	1
324	Sangat puas dan bagus pelayanannya	1
325	Tingkatkan pelayanan yang baik menjadi lebih baik	1
326	Sangat memuaskan semoga bisa dipertahankan	1
327	Lebih dipercepat di counter pelayanan agar tidak lama menunggu	1
328	Sangat ramah dan sopan dalam menyambut tamu	1

329	Sangat baik	1
330	Bagus sekali	1
331	Semoga kedepan counternya ditambah lebih banyak, tetap semangat semoga sukses	1
332	Semoga pelayanan kedepan lebih bagus lagi/ baik	1
333	Bagi yang tidak ada orang dipercepat ganti yang lain	1
334	Pertahankan	1
335	Baik	1
336	Tingkatkan prestasi	1
337	Apresiasi: pelayanan sudah bagus, petugas ramah-ramah dan melayani sepenuh hati . Saran: Durasi waktu pelayanan dipercepat	1
338	Baik	1
339	Bagus	1
340	Semoga pelayanannya semakin baik dan cepat	1
341	Semoga selalu komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik	1
342	Agar pelayanan ditingkatkan dan waktu pelayanan semakin cepat	1
343	Mempercepat loket pelayanan	1
344	Bagus	1
345	Apresiasi: sangat baik dalam segalanya dan sesuai dengan prosedur/terarah	1
346	Baik dan kedepan lebih baik lagi	1
347	Semoga waktu menunggu bisa lebih cepat lagi	1
348	Agar pelayanan yang baik dan cepat dipertahankan	1
349	Pertahankan	1
350	Baik	1
351	Bagus	1
352	Pelayanan petugas sangat baik dan ramah, sehingga mudah dimengerti	1
353	Pelayanan petugas sangat baik dan ramah	1
354	Sepenuhnya sangat baik, semoga kedepannya pelayanannya lebih cepat	1

355	Baik	1
356	Sangat baik dan cepat, saran untuk tetap ditingkatkan agar lebih maju	1
357	Keep the good work	1
358	Kebutuhan protokuler ada yang belum tersedia	1
359	Baik	1
360	Semoga semakin baik pelayanannya	1
361	Semoga adanya pelayanan masyarakat dalam mengurus segala keperluan di Disdukcapil	1
362	Semoga pelayanan menjadi lebih baik	1
363	Baik dan memuaskan	1
364	Perlu dipercepat pelayanannya, sangat memuaskan	1
365	Ruangan panas	1
366	Pelayanan sangat baik	1
367	Pelayanan lebih cepat lagi dan mudah-mudahan lebih ramah lagi.	1
368	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan	1
369	Saya sangat berterimakasih kepada seluruh petugas atas pelayanan yang baik	1
370	Sangat memuaskan	1
371	Baik semoga lebih baik lagi	1
372	Terimakasih atas pelayanannya	1
373	Pelayanan sangat baik	1
374	Petugas ramah dan sopan	1
375	Keren	1
376	Tetap dipertahankan pelayanannya	1
377	Sukses selalu, Good Job	1
378	Sangat memuaskan	1
379	Baik	1
380	Mantap	1
381	Ruangannya bersih tetapi agak panas	1
382	Sukses terus	1
383	Pelayanannya lebih baik, petugasnya ramah dan sopan;	1
384	Pelayanannya sesuai dengan SOP	1

385	Baik dan Bagus	1
386	The Best	1
387	Baik dan mohom ditingkatkan	1
388	The Best	1
389	Semoga lebih baik lagi	1
390	Semoga kedepannya lebih baik lagi	1
391	Mantab dan yang terbaik	1
392	Apa yang sudah baik diterapkan tetap harus selalu dipertahankan dan apa yang masih kurang mohon segera ditingkatkan dan diperbaiki	1
393	Pelayanannya sangat baik semoga dapat ditingkatkan lagi	1
394	Sangat baik ramah dipertahankan	1
395	Ruangannya saya rasa harus lebih dingin, namun saya sangat salut dengan pelayanannya	1
396	Keramahannya ditingkatkan	1
397	Bagi saya sudah cukup dan sangat sesuai dengan fungsinya	1
398	Mantap	1
399	Tingkatkan lagi kecepatan dalam bekerja	1
400	Pelayanannya Oke	1
401	Baik	1
402	Ruang tunggu dibuat lebih nyaman lagi	1
403	Bapak yang buat KTP sangat baik	1
404	Saya harap pelayanan dapat dimaksimalkan dimasa depan	1
405	Pertahankan kinerja ini, saya puas	1
406	Alhamdulillah bagus layanannya	1
407	Sangat nyaman	1
408	Baik	1
409	Sangat baik	1
410	Saya mengapresiasi kinerja dan pelayanannya karena dilakukan dengan baik	1
411	Hidup untuk ibadah	1

412	Meningkatkan pelayanan lebih baik lagi	1
413	Pelayanan sudah baik dan kedepannya lebih baik lagi	1
414	Terimakasih pelayanan cepat dan gratis tanpa biaya, ruangnya panas	1
415	Bagus	1
416	Sangat baik	1
417	Semoga kedepannya lebih baik	1
418	Pelayanannya baik	1
419	Terus tingkatkan pelayanan	1
420	Semoga lebih baik lagi	1
421	Semoga pelayanan akan selalu begini	1
422	Pelayanan harus dipertahankan	1
423	Ramah dan sopan	1
424	Counter pelayanan kedepan dipermudah	1
425	Counter pelayanan dipenuhi petugasnya agar pelayanan masyarakat lebih cepat.	1
426	Bagus terus berinovasi	1
427	Pelayanan mudah tampaknya susah dan payah, ramah dan sopan	1
428	Sangat baik	1
429	Pelayanan sangat kompeten dan juga ramah	1
430	Tingkatkan lagi pelayanan semaksimal mungkin agar masyarakat senang dan lebih puas	1
431	Pelayanannya sangat memuaskan	1
432	Semoga pelayanan terus baik seperti sekarang	1
433	Kartu Keluarga dikembalikan seperti kertas semula, jangan menggunakan kertas HVS karena tidak bisa dibedakan yang asli dengan yang di foto copy	1
434	Pelayanannya sudah memuaskan dan lebih baik apabila ditingkatkan lagi	1
435	Sangat bagus	1
436	Semoga dapat ditingkatkan lagi pelayanannya, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama saat proses antrian	1

437	Bagus	1
438	Semangat dan tetap memberikan pelayanan secara maksimal	1
439	Semangat dan terus bekerja dengan ikhlas dalam melayani masyarakat	1
440	Pelayanannya sangat memuaskan dan petugasnya sangat ramah	1
441	Baik	1
442	Puas dengan pelayanannya	1
443	Very Good	1
444	Lebih cepat lebih baik	1
445	Sukses untuk Disduk	1
446	Petugas ramah dan sopan	1
447	Terbaik	1
448	Luar biasa pelayanannya saya puas	1
449	Ramah dan mudah	1
450	Good Job	1
451	Puas	1
452	Ruangannya sudah nyaman tetapi ACnya kurang dingin	1
453	Apresiasi untuk Petugasnya	1
454	Mudah dan jelas	1
455	Tingkatkan pelayanan yang sudah baik	1
456	Good Job	1
457	Luar Biasa, Puas	1
458	Yang terbaik	1
459	Mudah dan cepat	1
460	Pertahankan	1
461	Baik dan Bagus	1
462	Lebih ramah lagi kedepannya	1
463	Mudah dan terjangkau	1
464	Sangat ramah	1
465	Mudah dan sesuai	1
466	Baik	1
467	Kompeten	1

468	Bagus	1
469	Kurang dingin	1
470	Tingkatkan lagi kenyamanannya	1
471	Sangat kompeten	1
472	Sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi agar lebih maksimal	1
473	Baik dan pelayanannya bagus	1
474	Tingkatkan keramahan	1
475	Pelayanan sangat memuaskan	1
476	Baik	1
477	Lebih dimaksimalkan lagi	1
478	Kurang cepat	1
479	Jangan galak-galak	1
480	Mudah	1
481	Mohon protokol kesehatannya lebih ditingkatkan lagi	1
482	Baik	1
483	Ruangan terlalu panas	1
484	Pelayanan yang baik/mudah	1
485	Bagus	1
486	Tingkatkan lagi pelayanannya	1
487	Mohon diperbaiki lagi pelayanannya	1
488	Baik dan aman	1
489	Terbaik	1
490	Petugasnya Oke	1
491	Pelayanannya Oke	1
492	Mantap	1
493	Baik	1
494	Sopan dan ramah, Good Luck	1
495	Sangat ramah dan baik	1
496	Sangat istimewa	1
497	Tidak ada saran	1
498	Bagus	1

499	Saya sangat mengapresiasi para petugas karena pelayanan yang sangat bagus dan petugas melayani dengan sangat ramah	1
500	Cukup memuaskan	1
501	Pelayanan lebih cepat	1
502	Siap dan ramah	1
503	Pelayanannya sangat memuaskan	1
504	Sigap	1
505	Perbanyak layanan online apalagi dimasa pandemic seperti ini	1
506	Sigap	1
507	Baik sekali	1
508	Saran saya pelayanan cukup bagus dan ramah tamah	1
509	Apresiasi saya terhadap pelayanan ini sudah sangat baik	1
510	Bagus	1
511	Bagus	1
512	Semoga diterapkan terus dan berperilaku baik bagi masyarakat	1
513	Bagus	1
514	Baik , pertahankan	1
515	Tingkatkan lagi pelayanannya tetap semangat dalam melayani	1
516	Baik	1
517	Bagus	1
518	Kami bersyukur pelayanan disini sangat memuaskan	1
519	Semoga kedepan menjadi lebih baik lagi dan kembangkan pelayanannya dengan baik	1
520	Terimakasih atas pelayanannya	1
521	Sudah mantap	1
522	Tingkatkan pelayanannya	1
523	Bagus	1
524	Kalau bisa lebih mantap dan professional karena sangat memuaskan	1
525	Bagus	1

526	Baik	1
527	Maju terus	1
528	Terbaik dan memuaskan	1
529	Pelayanannya sangat memuaskan	1
530	Lon puas	1
531	Terimakasih atas bantuan prosesnya, very good	1
532	Sangat sesuai dengan pelayanannya	1
533	Sangat memuaskan	1
534	Terimakasih saya ucapkan atas pelayanan dan kebaikan	1
535	Sangat bagus pelayanannya dan sangat cepat	1
536	Petugasnya ramah dan sopan	1
537	Pertahankan kualitas pelayanan yang telah ada	1
538	Pelayanannya tetap dipertahankan	1
539	Sangat mudah dan cepat	1
540	Terus ditingkatkan	1
541	Semoga selalu menjadi semakin baik dan terbaik	1
542	Lebih ramah dan murah senyum, semangat Pak,Bu kerjanya	1
543	Sangat baik pelayanannya, sudah sangat memuaskan	1
544	Pelayanannya baik sangat amat puas	1
545	Apresiasi kepada petugas atas keramahan dan pelayanannya	1
546	Terimakasih saya ucapkan atas pelayanan dan kebaikan	1
547	Alhamdulillah sangat baik dan bersahaja	1
548	Top pelayanannya	1
549	Pertahankan yang sudah ada, sangat baik	1
550	Pelayanannya sangat-sangat baik	1
551	Sangat mudah dan cepat	1
552	Pelayanan sangat bagus, tingkatkan terus	1
553	Sangat memuaskan	1
554	Sangat memuaskan, pelayanan yang cepat	1
555	Pelayanan sangat memuaskan, pelayanannya ramah dan baik	1

556	Pelayanan Disduk sangat memuaskan	1
557	Excellent semua	1
558	Alhamdulillah sangat baik dan sopan	1
559	Layanannya sudah sangat baik	1
560	Perilaku petugas sangat baik, sopan dan ramah	1
561	Sangat baik, cepat terselesaikan	1
562	Pelayanan ramah sangat memuaskan	1
563	Pelayanannya sangat baik dan sopan	1
564	Alhamdulillah sejauh ini sangat memuaskan	1
565	Pelayanan yang diberikan sangat bagus	1
566	Mantap dan lanjutkan	1
567	Puas dengan pelayanannya, kerja tepat waktu	1
568	Ramah dan bagus	1
569	Keren	1
570	Semoga tetap terus seperti ini	1
571	Keren, cepat, ramah	1
572	Luar biasa	1
573	Tingkatkan kerja baiknya, semangat	1
574	Sangat memuaskan, tingkatkan terus semoga menjadi yang terbaik lagi	1
575	Sangat baik dan pelayanannya prima saran semoga dipertahankan lebih baik	1
576	Sangat baik dalam member saran dan pendapat	1
577	Pelayanannya sangat sangat baik	1
578	Mantap	1
579	Memuaskan	1
580	Pertahankan kinerja yang telah baik yang sudah melayani masyarakat	1
581	Sudah baik pelayanannya	1
582	Bagus dan sesuai tupoksi serta berdedikasi	1
583	Terimakasih saya ucapkan atas pelayanan dan kebaikan petugasnya	1
584	Terimakasih atas bantuannya	1
585	Terimakasih atas pelayanan hari ini saya sangat senang	1

	sekali	
586	Berjalan sesuai aturan, sangat sopan dan ramah	1
587	Sangat mudah dan cepat	1
588	Terimakasih saya ucapkan atas pelayanannya dan kebaikan yang diberikan, semoga Allah membalas kebaikannya Aamiin	1
589	Baik dan semoga lebih baik lagi	1
590	Kami sangat puas dengan pelayanannya	1
591	Pertahankan pelayanannya	1
592	Lebih cepat lebih baik	1
593	Terimakasih, telah bekerja melayani dengan sangat baik	1
594	Pelayanan loyal, teratur, terarah	1
595	Sangat baik dalam pelayanan, petugas melayani dengan baik setiap pelayanan yang ada	1
596	Sangat memuaskan	1
597	Pertahankan pelayanannya	1
598	Semoga bisa menjaga kenyamanan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan	1
599	Lebih cepat lebih baik	1
600	Dipertahankan terus sukses selalu	1
601	Tetap semangat dan lebih ditingkatkan lagi	1
602	Sangat baik semoga lebih baik lagi	1
603	Kalau bisa siap hari itu juga	1
604	Semua dapat dipertahankan	1
605	Kedepan menjadilebih baik	1
606	Pertahankan terus pelayanannya	1
607	Semoga kedepannya lebih dari yang sudah dijalankan dan selalu sehat dalam lindungan Allah SWT semua Pegawai Walikota	1
608	Baik dan Ramah	1
609	Keren, cepat, Ramah	1
610	Puas dengan Pelayanannya	1

B IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil survei periode Semester ke I Tahun 2021 (Januari s/d Juni) maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kualitas 9 unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh memperoleh hasil skor Survei sebesar 95,36 dengan NRR IKM Tertimbang sebesar 3,81 serta Mutu Pelayanan A kategori SANGAT BAIK karena berada pada interval konversi SKM 88,31-100,00
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan sarana dan prasarananya serta memperlakukan protokol kesehatan dalam pelayanannya sesuai Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2020 tentang penggunaan masker dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menerapkan sistem protokol kesehatan dengan memperhatikan: masyarakat sebelum masuk keruang pelayanan diwajibkan memakai masker, mencuci tangan pakai sabun, hand sanitizer, pengecekan suhu badan oleh Petugas Pelayanan (Satpam) dan duduk dikursi yang tidak terpalang (menjaga jarak).
3. Unsur respon terhadap pengaduan selain tersedianya Counter Informasi dan pengaduan juga tersedianya pengaduan via telepon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menerima pengaduan lewat media sosial (Webesite, Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp), sedangkan unsur kenyamanan tempat dan sarana penunjang (ruang tunggu, ruang menyusui, pojok bacaan, toilet, tempat bermain anak/Play Ground dll) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah menyediakan sarana dan prasarana seperti: kursi tunggu, kursi roda, pendingin ruangan dan sarana penunjang lainnya melalui koordinasi dengan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh. Dari hasil penilaian responden ditemukan keluhan beberapa masyarakat yang menyampaikan kurang dinginnya ruang pelayanan (ruang tunggu), sehingga masyarakat kurang nyaman dalam menunggu nomor antrian, selama ini pendingin ruangan sudah terpasang 3(tiga) unit, kondisi AC rusak 2 (dua) unit, 1 (satu) unit kondisi hidup tetapi kurang dingin oleh karenanya perlu disediakan penambahan AC. Hal ini sudah disampaikan surat Telaahan

Staf Nomor 431.2/617 tanggal 28 Juni 2021 kepada Walikota/Sekretaris Daerah melalui Bagian Umum.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh disamping memprioritaskan pelayanan terbaik kepada masyarakat juga mengapresiasi dan memotivasi Bidang-Bidang untuk mencapai target pelayanan terbaik di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dengan penilaian persemesternya. Untuk periode Januari s/d Juni Tahun 2021 Bidang terbaik yang ditetapkan sebagai penerima penghargaan yaitu Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan sesuai dengan hasil evaluasi dan pantauan kinerja SIAK Terpusat. Untuk Pegawai terbaik dipilih berdasarkan evaluasi kinerja, disiplin, Prestasi Kerja, Integritas dan Tanggung Jawab selama 3 (tiga) bulan berjalan, hal ini dilakukan sebagai motivasi untuk semangat bekerja dari Pegawai, penghargaan yang diberikan berbentuk sertifikat.

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2021 diperoleh hasil unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3.69. Untuk lebih memberi kemudahan tatacara masyarakat dalam memperoleh layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, hendaknya terus ditingkatkan pelayanan secara online. Dengan menggunakan aplikasi layanan secara online (SEKEJAP), disamping mengurangi kepadatan jumlah pemohon yang datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, juga akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan adminduk secara cepat dan mudah, Perlu dikembangkan kerjasama dengan pihak terkait sehubungan dengan layanan adminduk untuk bersinergi sehingga mampu meningkatkan mutu layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Banda Aceh, 30 Juli 2021
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banda Aceh

Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
Nip.197406041993022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan HidayahNya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh semester I bulan Januari sampai dengan Juni 2021.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat, melalui survei ini dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah banyak membantu sehingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan, hal ini dikarenakan keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi masyarakat untuk memperbaiki pelayanan Administrasi Kependudukan.

Banda Aceh, 30 Juli 2021
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banda Aceh

Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
Nip.197406041993022001

DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Metode Survei	2
BAB II DISKRIPSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi	4
2.2 Struktur Organisasi	5
2.3 Personil	6
2.4 Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	6
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI	
3.1 Data Kuesioner (Terlampir)	8
3.2 Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan	8
3.3 Tabel Distribusi Apresiasi dan Saran Menurut Responden.....	9
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	34
4.2 Saran	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 3.4 Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan yang dikunjungi

Tabel 3.5 Distribusi Responden Menurut Apresiasi dan Saran Menurut Responden

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH PERIODE JULI S/D DESEMBER 2020**

Responden	PERTANYAAN									RATA-RATA	NILAI SKM
	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Kemudahan prosedur atau alur pelayanan	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Adanya konsekuensi tentang informasi biaya/tarif dalam pelayanan	Kesesuaian produk Pelayanan (antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Perilaku petugas (kesopanan, keramahan) dalam pelayanan	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penanganan pengaduan pengguna layanan		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4		
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	3	4	3	3	3	3	4		
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4		

19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	4	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	4	4	3	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	3	4	3	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	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	3	3	4	3	3	3	3	3
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	4	3	4
42	3	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3

49	3	4	3	4	3	3	4	3	4
50	3	4	4	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	4	4	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	3	4	3	4	4
58	4	3	3	4	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	3	4	4	4	3	4	4	3	3
63	3	4	4	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	3	4	4	3	4	4	3	4
66	3	4	3	4	3	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	3	3	4	3	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4

79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	3	3	3	4	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	3	4	3	4	3	3	4
96	4	4	3	4	3	4	3	3	4
97	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	4	3	4	4	4

109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
114	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
133	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	4	4	4	4	4
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	4	3	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	3	3	4	4	4	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	3	4	4	3
159	4	3	3	4	3	4	3	3	4
160	3	3	3	4	3	4	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4

169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
175	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
196	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
243	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
244	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

259	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
260	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
262	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
267	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
269	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
276	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
282	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
283	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
284	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
285	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
296	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
300	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
301	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
302	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
304	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
305	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

319	3	4	3	4	3	3	3	3	4
320	4	3	3	4	3	4	3	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	3	4	4	4	4	4	4
323	4	3	4	4	3	4	4	4	4
324	3	3	3	4	3	4	4	3	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	4	4	3	4	3	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	4	4	4	4	4
329	4	4	3	4	4	4	4	4	3
330	3	3	4	4	4	4	3	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	4	4	4	3	3	4	4	4
336	3	3	4	4	3	3	3	3	3
337	4	4	3	4	4	4	4	3	4
338	4	4	3	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	3	4
340	4	3	3	4	4	4	4	4	4
341	3	3	3	4	4	3	3	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	3	4	3	4	3	3	4
345	3	4	3	4	3	3	4	3	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4

349	3	3	3	4	3	3	4	3	4			
350	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
351	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
353	4	3	3	4	4	4	4	4	3			
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
358	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
359	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Jumlah	1341	1336	1312	1444	1337	1363	1364	1348	1424			
NRR per Unsur	3.71468144	3.700831025	3.63434903	4	3.703601108	3.775623269	3.778393352	3.734072022	3.944598338	3.77623884	94.405971	POSISI MUTU P

NRR
IKM
Tertimbang

BOBOT terhadap 9 Unsur persepsi penerima layanan

TIDAK BAIK	1
KURANG BAIK	2
BAIK	3
SANGAT BAIK	4

NILAI INTERVAL MUTU PELAYANAN

25,00-64,99	D	Tidak Baik
65,00-76,60	C	Kurang Baik
76,61-88,30	B	Baik

88,31-100,00

A

Sangat Baik

