Laporan

Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Semester II Tahun 2022

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan
@2022

TUJUAN SURVEI

Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

AKSES LAYANAN SURVEI

- Sejak tanggal 1 Juli 2015 sampai dengan 31 Desember 2015 terdapat 191 responden.
- Sebanyak 96 responden yang mengisi survei melalui laman pada website http://disdukcapil.bukittinggikab.go.id/survey terus sebanyak 95 responden yang mengisi survei melalui form yang disebarkan pada saat rapat koordinasi.

PERTANYAAN SURVEI

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan dengan jenis pelayanannya

a. Tidak Setuju
b. Kurang Setuju
c. Setuju
d. Sangat Setuju

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan

a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
d. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian waktu dalam menyelesaikan pelayanan

a. Tidak Cepat
b. Kurang Cepat
c. Cepat
d. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kenyaman di unit pelayanan ini

a. Tidak nyaman
b. Kurang nyaman
c. nyaman
d. Sangat nyaman

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tertulis dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

a. Tidak Setuju
b. Kurang Setuju
c. Setuju
d. Sangat Setuju

PERTANYAAN SURVEI

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/keterampilan petugas dalam pelayanan

a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang tunggu dan toilet pada unit layanan)

a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang optimal
d. Dikelola dengan baik

PERTANYAAN SURVEI

Keterangan

- 9 (sembilan) pertanyaan tersebut diatas merupakan indikator inti survei dluar pertanyaan yang tertdapat pada "Profil Responden" sebanyak 4 pertanyaan.
- Responden memilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang sudah tersedia.

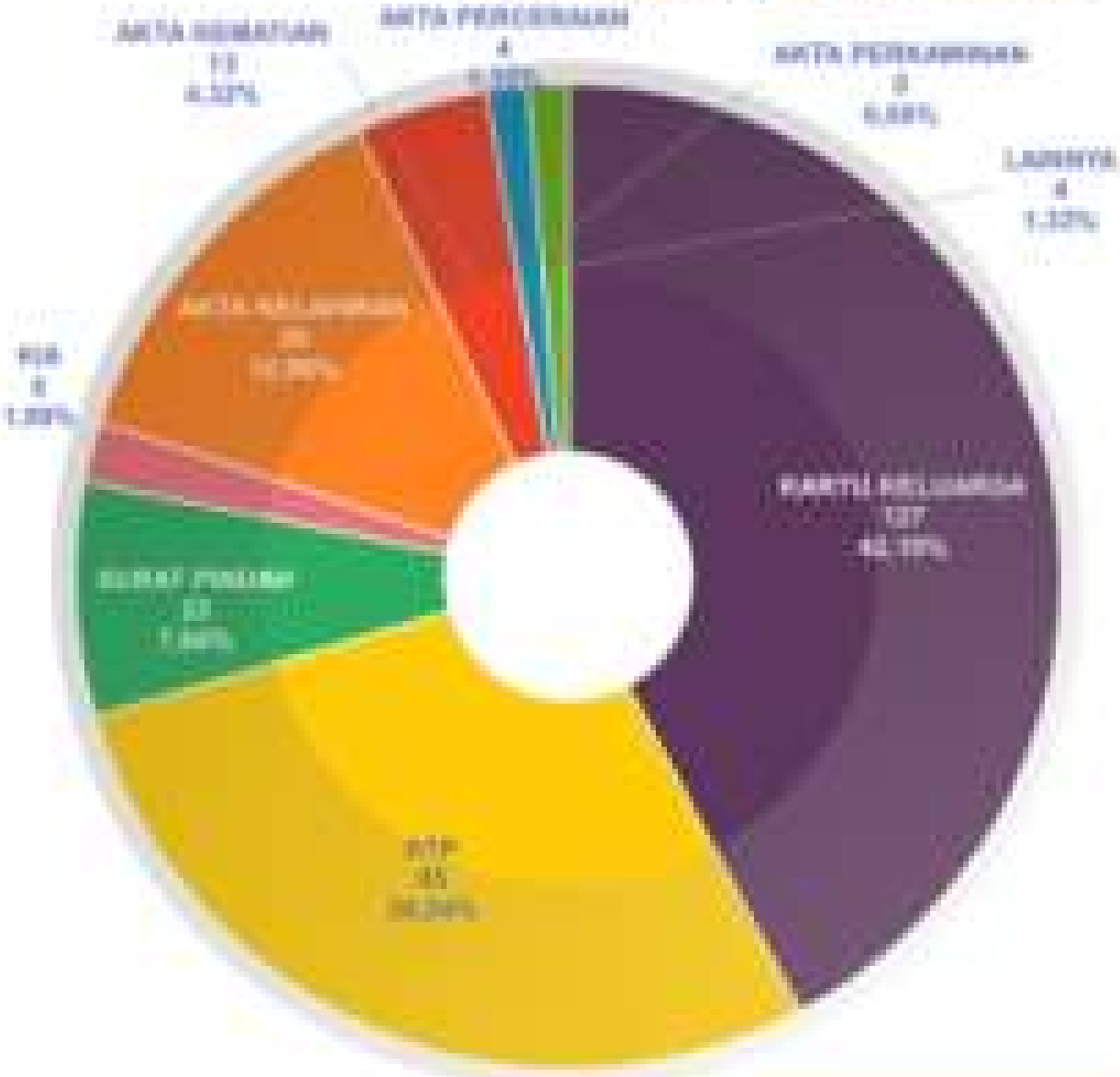
Referensi

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAYANAN DINILAI RESPONDEN

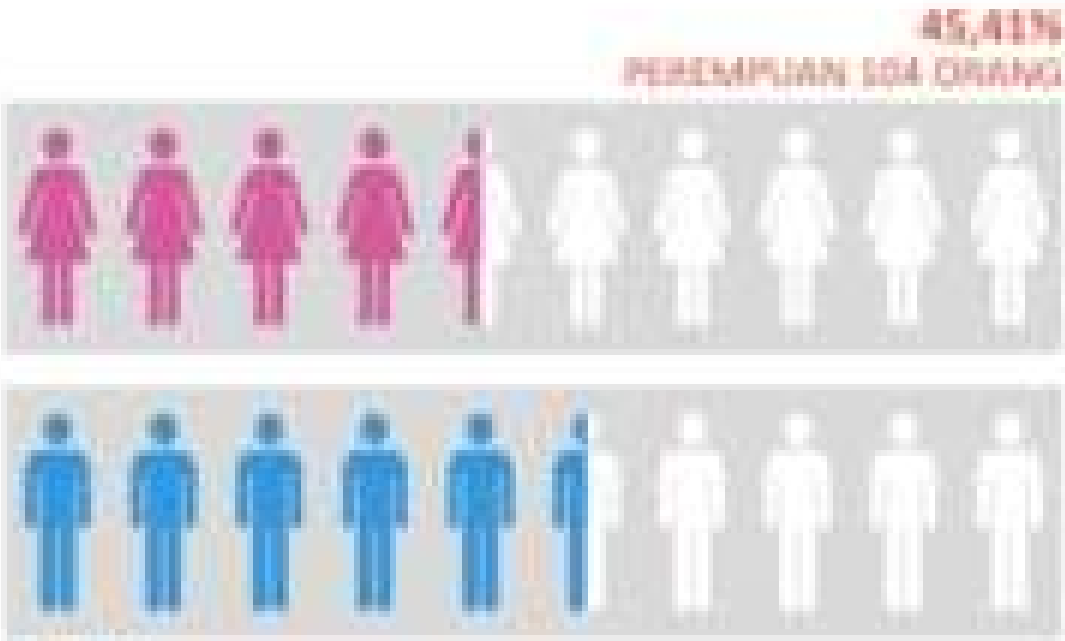
LAYANAN YANG MENDAPATKAN PENILAIAN RESPONDEN



42,19% RESPONDEN ADALAH PENERIMA PELAYANAN KARTU KELUARGA

PROFIL RESPONDEN

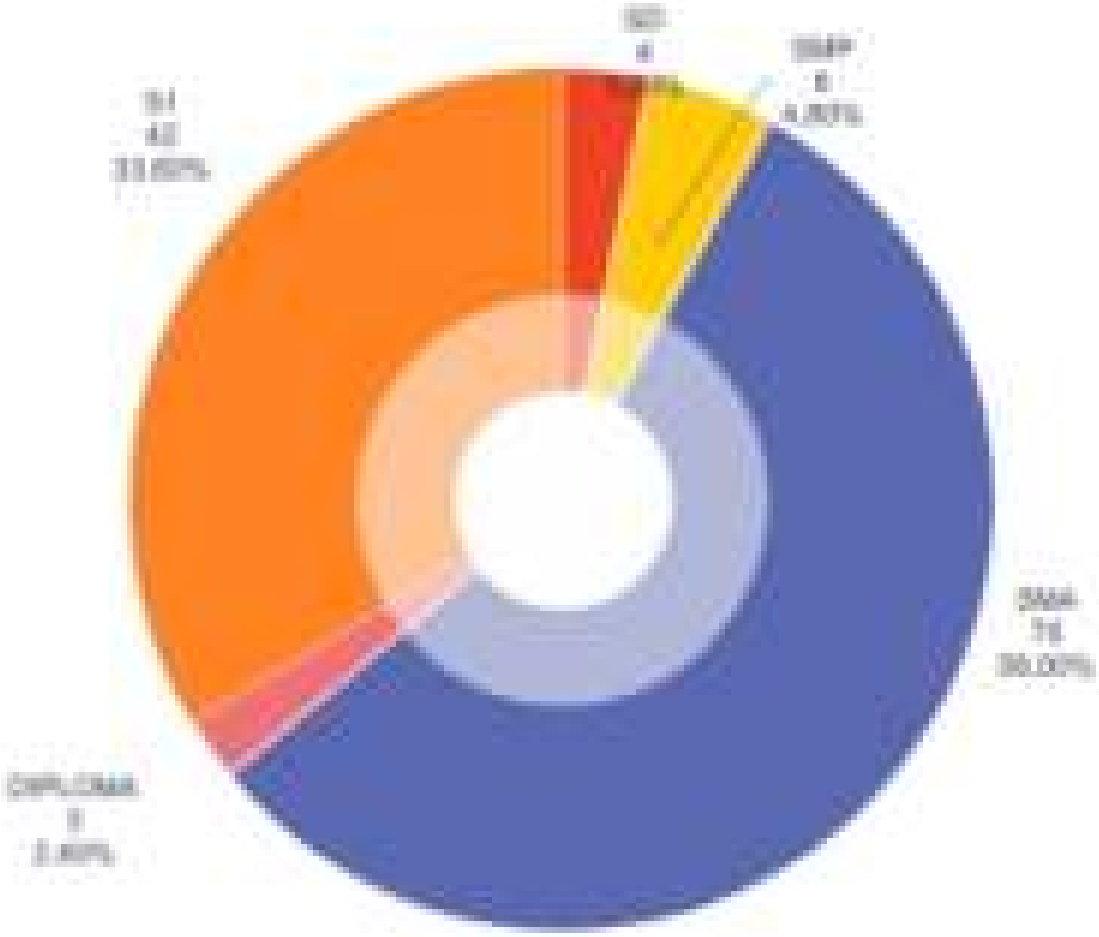
JENIS KELAMIN



301 RESPONDEN YANG BERSEDIA MENGISI FORM SURVEI

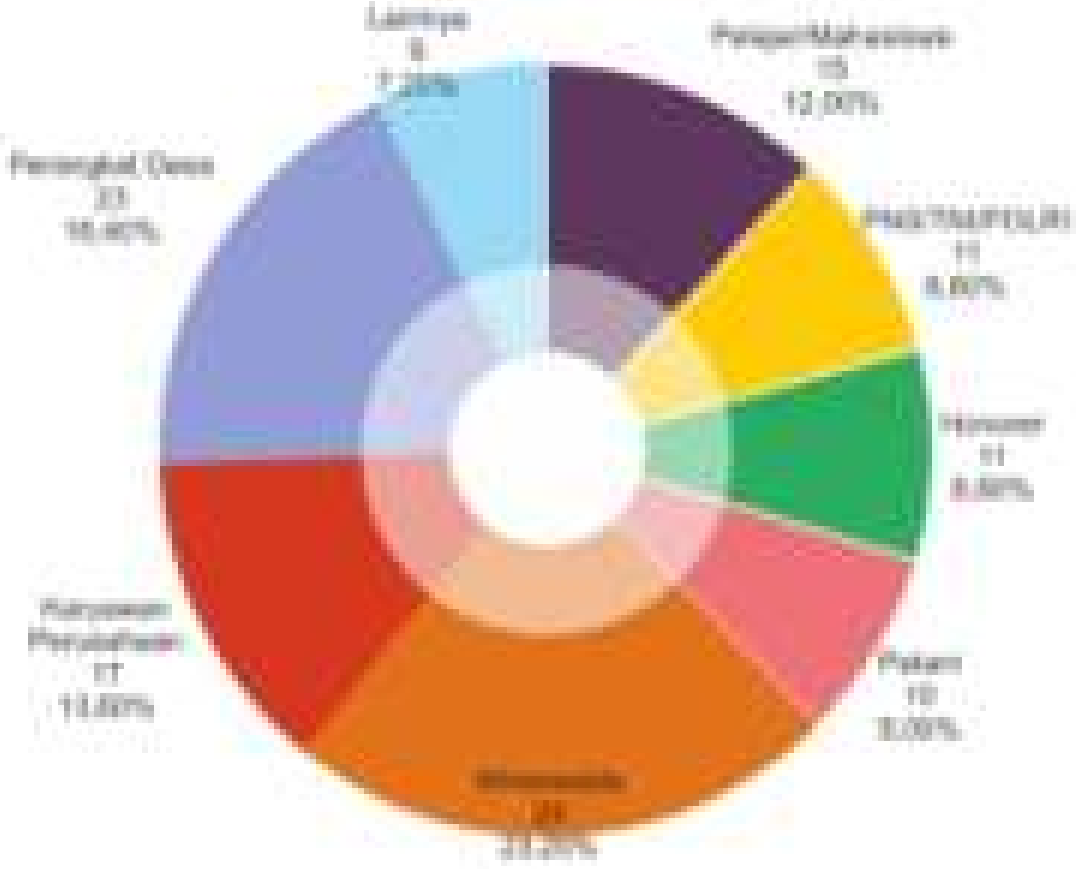
PROFIL RESPONDEN

PENDIDIKAN



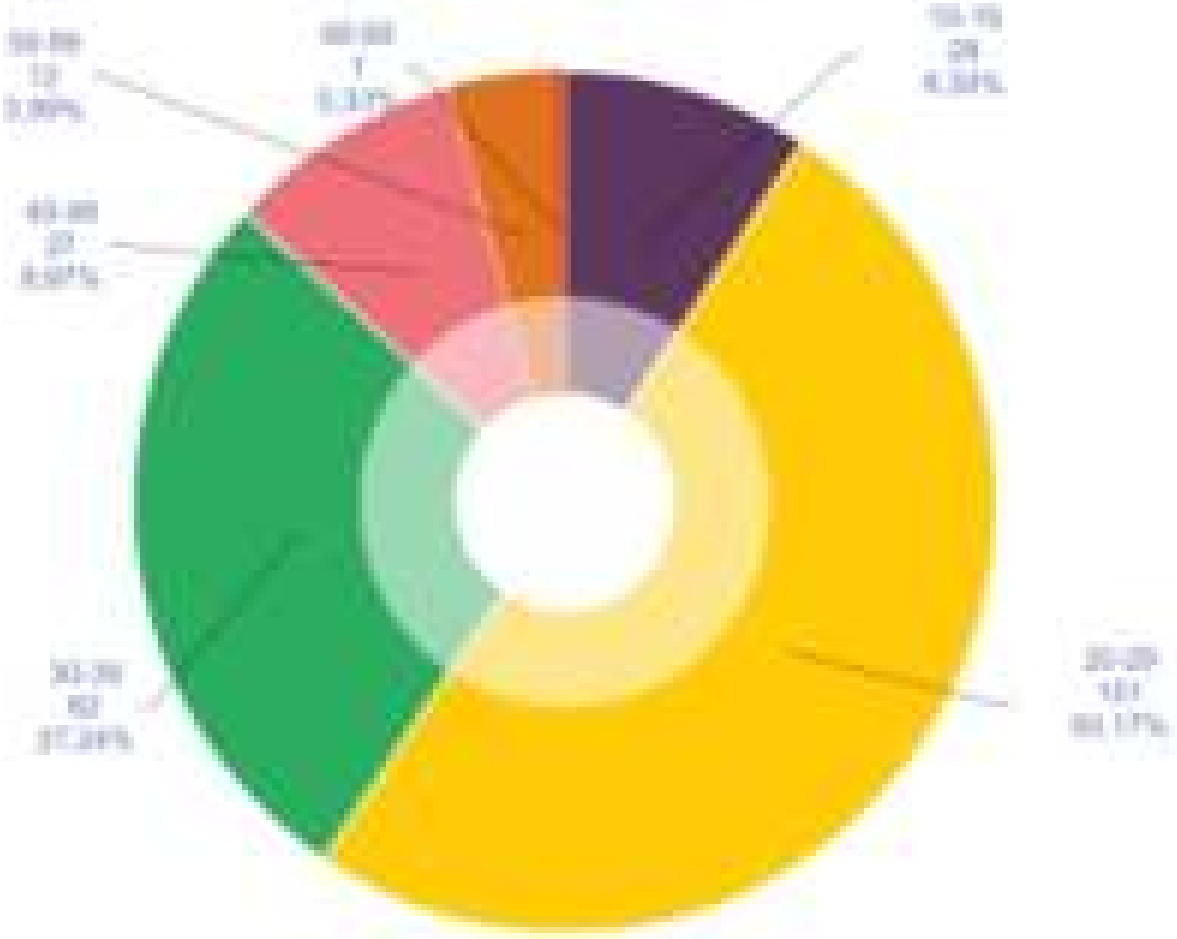
PROFIL RESPONDEN

PEKERJAAN



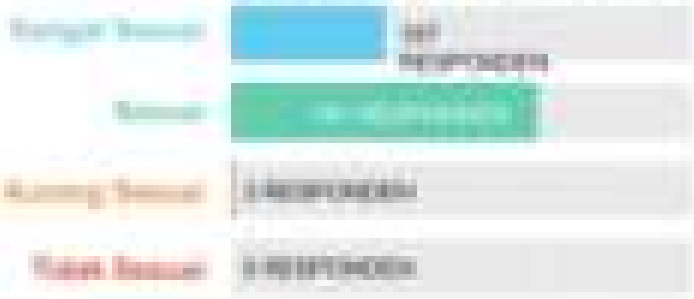
PROFIL RESPONDEN

KELOMPOK UMUR

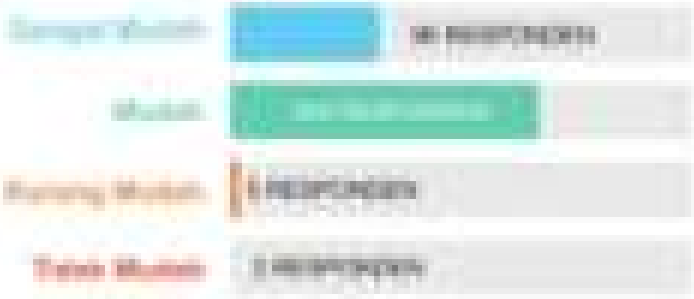


PENDAPAT RESPONDEN

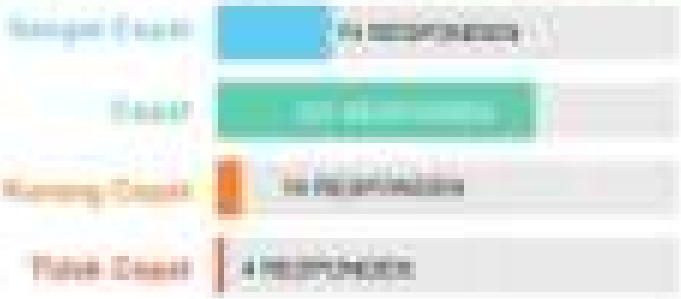
KESELIAIAN PERSYARATAN DENGAN JENIS PELAYANAN



KEMUDAHAN PROSEDUR UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN

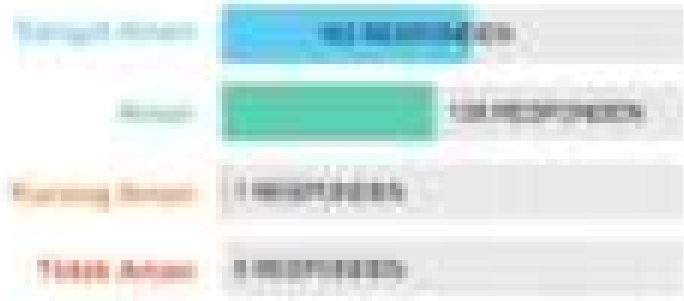


KECEPATAN/WAKTU UNTUK MEMPEROLEH PELAYANAN



PENDAPAT RESPONDEN

KEAMANAN TEMPAT PELAYANAN

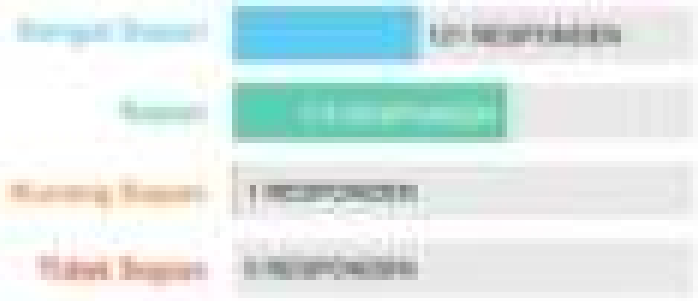


KESESUAIAN PELAYANAN ANTARA PELAYANAN YANG DIBERIKAN DENGAN YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN

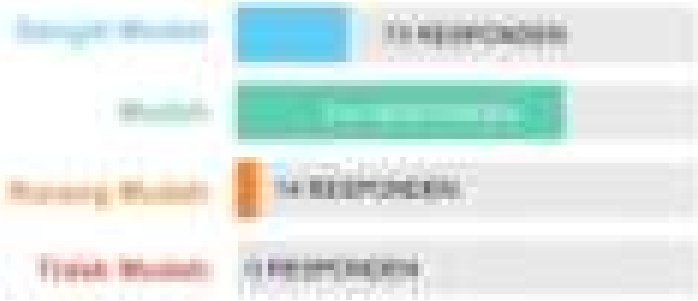
KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

PENDAPAT RESPONDEN

KESOPANAN PETUGAS PELAYANAN



KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN



PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN

[illegible]

[illegible]

[illegible]