



ESA HILANG
DUA TERBILANG

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT KOTA TEBING TINGGI

TAHUN 2019



BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

3.2. PERHITUNGAN SURVEI

Perhitungan hasil survei dilakukan otomatis melalui sistem, yang rumusnya mengikuti Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 yakni dengan Pengukuran Skala Likert.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas per OPD atau Unit Kerja per bulan pada periode 1 Agustus s.d 30 November 2019 dicantumkan pada bagian Lampiran dari laporan ini. Adapun Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat per OPD atau Unit Kerja periode 1 Agustus 2019 s.d. 31 November 2019 diperoleh sebagai berikut :

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
1	Bagian Administrasi Pemerintahan	17	80,75
2	Bagian Hukum	68	85,75
3	Bagian Administrasi Perekonomian dan Pembangunan	54	88,00
4	Bagian Kesejahteraan Rakyat	21	99,50
5	Bagian Administrasi Umum dan Perlengkapan	50	80,25
6	Bagian Organisasi	116	81,75
7	Bagian Administrasi Humas dan Protokol	75	82,00
8	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	136	81,50
9	Sekretariat DPRD	48	79,50
10	Inspektorat	20	84,50
11	Dinas Pendidikan	595	89,00
12	Dinas Kesehatan	53	91,75
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota	36	79,50
14	Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Kebersihan	184	85,25
15	Dinas Sosial	27	85,00
16	Dinas Pemberdayaan Perempuan, anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	435	82,25
17	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	42	84,25
18	Dinas Lingkungan Hidup	38	77,75
19	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	104	82,25
20	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	201	81,75
21	Dinas Perhubungan	280	85,50
22	Dinas Komunikasi dan Informatika	38	82,00
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu	84	86,25
24	Dinas Pemuda dan Olahraga	21	86,75
25	Dinas Perdagangan	44	83,00
26	Dinas Perpustakaan	169	82,00
27	Satuan Polisi Pamong Praja	71	77,75
28	Dinas Ketenagakerjaan	42	82,25
29	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	29	82,75

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
30	Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah	415	89,25
31	Badan Kepegawaian Daerah	394	85,50
32	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	62	86,00
33	Badang Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	20	87,25
34	Kecamatan Rambutan	150	85,50
35	Kecamatan Bajeis	59	88,25
36	Kecamatan Padang Hulu	55	87,25
37	Kecamatan Padang Hilir	165	94,50
38	Kecamatan Tebing Tinggi Kota	142	83,50
39	RSUD Dr.Kumpulan Pane	1.382	82,75
40	Puskesmas Satria	74	81,75
41	Puskesmas Pasar Gambir	1.736	81,75
42	Puskesmas Sri Padang	944	94,25
43	Puskesmas Tanjung Marulak	572	88,25
44	Puskesmas Brohol	538	83,00
45	Puskesmas Teluk Karang	595	82,00
46	Puskesmas Pabatu	906	83,00
47	Puskesmas Rantau Laban	982	84,50
48	Puskesmas Rambung	1.003	77,25
TOTAL RESPONDEN		13.292	
NILAI IKM RATA-RATA		84,50	
NILAI INTERVAL		3,38	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Tabel 1. Rekapitulasi SKM pada Sikemas periode 1 Agustus s.d 30 November 2019

3.3. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Dari hasil rekapitulasi didapatkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuisioner SKM melalui Aplikasi Sikemas dalam rentang Agustus s.d November 2019 adalah 13. 292 orang dengan Nilai IKM 84,50.

Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	3,27	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,24	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,85	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,28	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,34	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,21	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,71	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai Rata-Rata IKM per unsur pelayanan seluruh OPD/Unit Kerja