



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOTA TEBING TINGGI TRIWULAN I
TAHUN 2020**



BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA

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 Januari s.d 30 Maret 2020 dicantumkan pada bagian Lampiran dari laporan ini. Adapun Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat per OPD atau Unit Kerja periode 1 Januari s.d 30 Maret 2020 diperoleh sebagai berikut :

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
1	Bagian Administrasi Pemerintahan	4	67,25
2	Bagian Hukum	14	81
3	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	18	86
4	Bagian Kesejahteraan Rakyat	90	99,5
5	Bagian Administrasi Umum dan Perlengkapan	5	75,5
6	Bagian Organisasi	35	83,25
7	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	0	0
8	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	548	89,5
9	Bagian Administrasi Pembangunan	2	100
10	Sekretariat DPRD	8	90,25
11	Inspektorat	18	85,75
12	Dinas Pendidikan	851	93,5
13	Dinas Kesehatan	82	81
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota	72	85
15	Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Kebersihan	1	80,5
16	Dinas Sosial	72	89,25
17	Dinas Pemberdayaan Perempuan, anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	675	81,75
18	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	240	80,75
19	Dinas Lingkungan Hidup	23	80,5
20	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	10	75,5
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	97	81,5
22	Dinas Perhubungan	154	79,25
23	Dinas Komunikasi dan Informatika	25	81,25
24	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu	46	90,75
25	Dinas Pemuda dan Olahraga	1	100
26	Dinas Perdagangan	8	82,25
27	Dinas Perpustakaan	102	82,25
28	Satuan Polisi Pamong Praja	157	82,75
29	Dinas Ketenagakerjaan	18	81,5
30	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	149	88

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
31	Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah	258	87,5
32	Badan Kepegawaian Daerah	226	92
33	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	14	84,75
34	Badang Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	37	85
35	Kecamatan Rambutan	54	79,5
36	Kecamatan Bajenis	141	85,5
37	Kecamatan Padang Hulu	0	0
38	Kecamatan Padang Hilir	25	86,5
39	Kecamatan Tebing Tinggi Kota	182	92
40	RSUD Dr.Kumpulan Pane	1270	81,5
41	Puskesmas Satria	790	85,5
42	Puskesmas Pasar Gambir	389	82
43	Puskesmas Sri Padang	1128	94,25
44	Puskesmas Tanjung Marulak	212	87
45	Puskesmas Brohol	614	91
46	Puskesmas Teluk Karang	984	83,75
47	Puskesmas Pabatu	772	83,75
48	Puskesmas Rantau Laban	1067	98
49	Puskesmas Rambung	946	92
TOTAL RESPONDEN		12.634	
NILAI IKM RATA-RATA		87,9	
NILAI INTERVAL		3,52	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Tabel 1. Rekapitulasi SKM pada Sikemas periode 1 Januari s.d 30 Maret 2020

3.3. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Dari hasil rekapitulasi didapatkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuisioner SKM melalui Aplikasi Sikemas dalam rentang Januari s.d Maret 2020 adalah 12.634 orang dengan Nilai IKM 87,9.

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	3,44	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,45	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,42	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,92	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,44	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,44	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,42	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	Sangat Baik

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