



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOTA TEBING TINGGI TRIWULAN II  
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 April s.d 30 Juni 2020 dicantumkan pada bagian Lampiran dari laporan ini. Adapun Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat per OPD atau Unit Kerja periode 1 April s.d 30 Juni 2020 diperoleh sebagai berikut :

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
1	Bagian Administrasi Pemerintahan	0	0
2	Bagian Hukum	12	84,25
3	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam	30	85,75
4	Bagian Kesejahteraan Rakyat	11	97,25
5	Bagian Administrasi Umum dan Perlengkapan	0	0
6	Bagian Organisasi	36	81,5
7	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	20	80,5
8	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	319	99,75
9	Bagian Administrasi Pembangunan	9	100
10	Sekretariat DPRD	12	87
11	Inspektorat	9	97,75
12	Dinas Pendidikan	5	99,25
13	Dinas Kesehatan	351	88,5
14	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota	48	88
15	Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Kebersihan	26	83,25
16	Dinas Sosial	1	80,5
17	Dinas Pemberdayaan Perempuan, anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	111	80,5
18	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	69	79,5
19	Dinas Lingkungan Hidup	0	0
20	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	102	91,5
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	5	100
22	Dinas Perhubungan	170	78,75
23	Dinas Komunikasi dan Informatika	12	82,75
24	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu	23	80
25	Dinas Pemuda dan Olahraga	0	0
26	Dinas Perdagangan	0	0
27	Dinas Perpustakaan	0	0
28	Satuan Polisi Pamong Praja	242	80
29	Dinas Ketenagakerjaan	3	80,5
30	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	29	96,75

NO	NAMA INSTANSI	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM
31	Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah	100	88,25
32	Badan Kepegawaian Daerah	266	83,75
33	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0
34	Badang Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	1	91,5
35	Kecamatan Rambutan	98	83,5
36	Kecamatan Bajenis	5	91
37	Kecamatan Padang Hulu	25	97,25
38	Kecamatan Padang Hilir	5	84,25
39	Kecamatan Tebing Tinggi Kota	0	0
40	RSUD Dr.Kumpulan Pane	882	81,75
41	Puskesmas Satria	549	87,25
42	Puskesmas Pasar Gambir	50	82
43	Puskesmas Sri Padang	1182	87,25
44	Puskesmas Tanjung Marulak	105	84,25
45	Puskesmas Brohol	151	92,25
46	Puskesmas Teluk Karang	917	87,25
47	Puskesmas Pabatu	434	87,5
48	Puskesmas Rantau Laban	992	98,5
49	Puskesmas Rambung	490	93
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>7.907</b>	
<b>NILAI IKM RATA-RATA</b>		<b>88,42</b>	
<b>NILAI INTERVAL</b>		<b>3,54</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>	

Tabel 1. Rekapitulasi SKM pada Sikemas periode 1 April s.d 30 Juni 2020

### 3.3. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

Dari hasil rekapitulasi didapatkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuisioner SKM melalui Aplikasi Sikemas dalam rentang April s.d Juni 2020 adalah 7.907 orang dengan Nilai IKM 88,42.

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,45	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,47	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,92	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,42	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,41	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,45	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87	Sangat Baik

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