

HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MELALUI MESIN EVALUASI ELEKTRONIK DENGAN 4 (EMPAT) UNSUR-UNSUR PELAYANAN, DARI BULAN JANUARI S.D. JUNI 2019 TERDIRI ATAS:

1. Jan : 86,75 (mutu pelayanan **Sangat Baik**) dengan responden sebanyak 15 responden;
2. Feb : 97 (mutu pelayanan **Sangat Baik**) dengan responden sebanyak 38 responden;
3. Mar : 95 (mutu pelayanan **Sangat Baik**) dengan responden sebanyak 46 responden;
4. Apr : 88,5 (mutu pelayanan **Sangat Baik**) dengan responden sebanyak 28 responden;
5. Mei : 84 (mutu pelayanan **Sangat Baik**) dengan responden sebanyak 13 responden;
6. Juni : 80 (mutu pelayanan **Baik**) dengan responden sebanyak 5 responden.

Ket:

Unsur-Unsur Pelayanan:

- a. Petugas Layanan Administrasi;
- b. Petugas Layanan Registrasi/Konsultasi;
- c. Kepuasan Layanan Konsultasi; dan
- d. Proses Penyelesaian Layanan Administrasi.

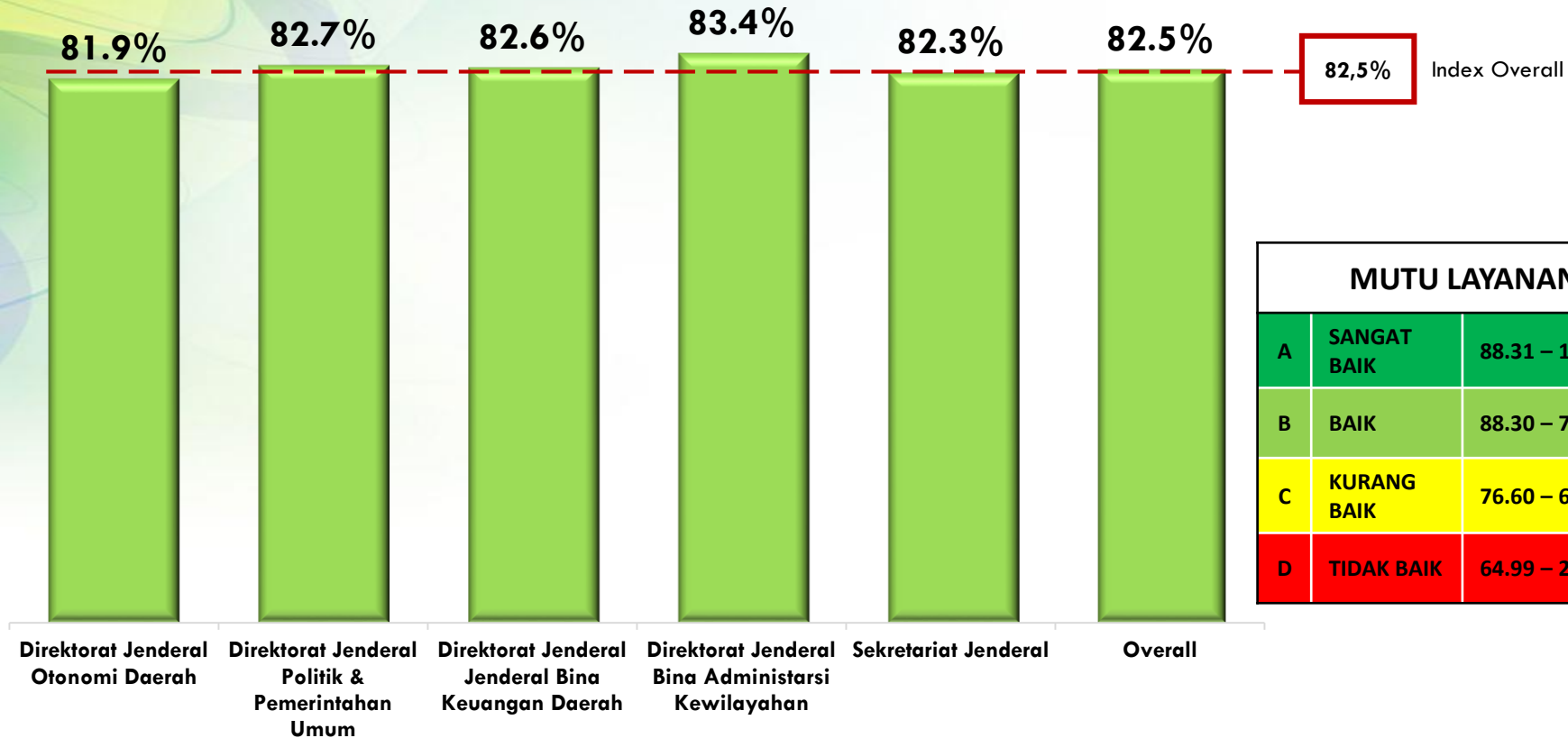
Kategori Mutu Pelayanan:

- | | |
|----------------|-----------------|
| A. Sangat Baik | : 81,26 - 100 |
| B. Baik | : 62,51 - 81,25 |
| C. Kurang Baik | : 43,76 - 62,5 |
| D. Tidak Baik | : 0 - 43,75 |

HASIL EVALUASI LAYANAN ADMINISTRASI DAN KONSULTASI KEMENDAGRI MELALUI KUESIONER YANG DIISI OLEH PENGGUNA LAYANAN

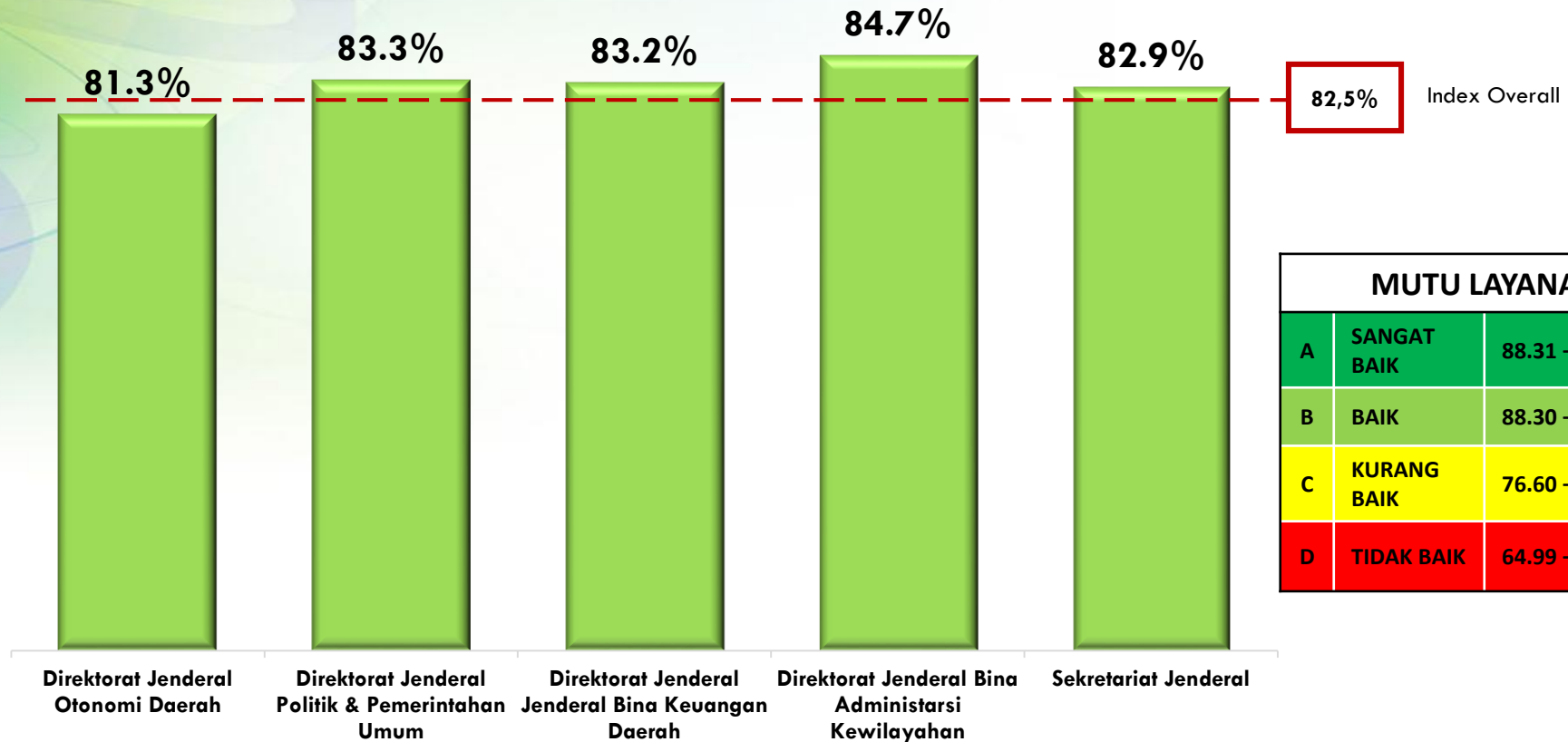
1. Untuk lebih lancar dan efektivitas pelayanan, dimohon supaya petugas/pejabat yang menerima dan menandatangani SPPD/Visum ditambah supaya tidak menunggu terlalu lama (DPRD Kab. Bengkalis Prov. Riau);
2. Untuk SPPD terlalu lama menunggu, untuk itu setelah selesai periksa berkas jangan menunggu banyak baru didistribusikan;
3. Istirahat bergiliran jadi tetap bisa melayani;
4. Tempat penandatanganan SPPD kiranya dapat disatukan dengan ruangan penerimaan konsultasi di Gedung F, biar tidak ada lagi kesalahpahaman dengan yang menandatangani SPPD;
5. Petugas layanan supaya lebih ramah sebagai pelayanan tamu;
6. Ruangan kurang dingin, tidak ada snack (makanan ringan) (Kab. Seluma).

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENDAGRI (JANUARI s/d JUNI 2019)



MUTU LAYANAN		
A	SANGAT BAIK	88.31 – 100.00
B	BAIK	88.30 – 76.61
C	KURANG BAIK	76.60 – 65.00
D	TIDAK BAIK	64.99 – 25.00

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PELAYANAN ONLINE (SIOLA) JANUARI s/d JUNI 2019



MUTU LAYANAN		
A	SANGAT BAIK	88.31 – 100.00
B	BAIK	88.30 – 76.61
C	KURANG BAIK	76.60 – 65.00
D	TIDAK BAIK	64.99 – 25.00