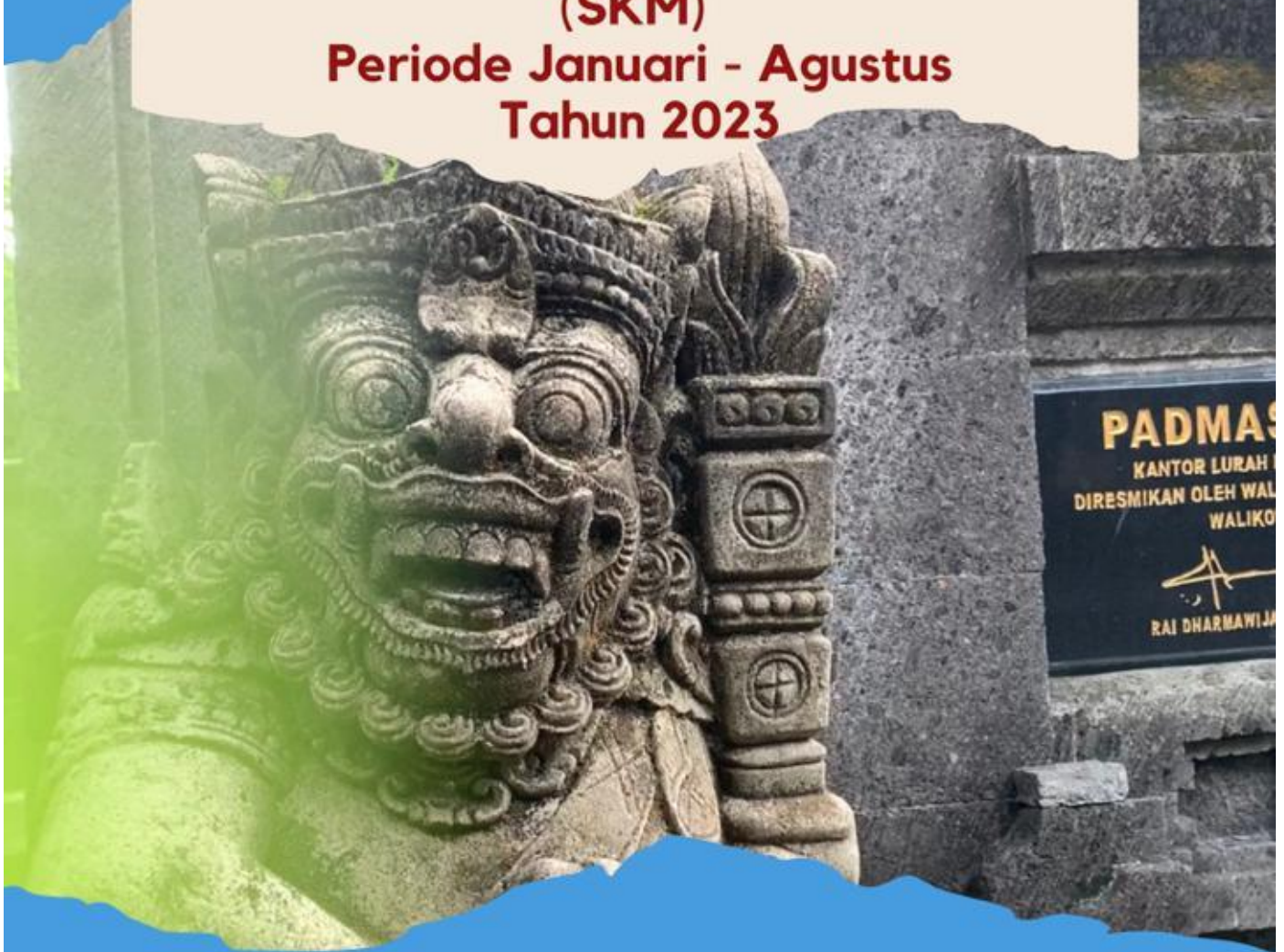




**Laporan Survey Kepuasan
Masyarakat
(SKM)
Periode Januari - Agustus
Tahun 2023**



**Kelurahan Dauh Puri
Kota Denpasar**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Dauh Puri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kelurahan Dauh Puri.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Staf pada Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan pada Kantor Kelurahan Dauh Puri, mulai dari tahap pengumpulan data hingga penghitungan hasil survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner 2(dua) metode secara manual yang disebarakan pada pengguna layanan saat mengurus surat kependudukan secara langsung dan menggunakan kuesioner *online* menggunakan Google Form.

Adapun kuesioner yang digunakan, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kelurahan Dauh Puri yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kelurahan Dauh Puri, pada saat jam layanan berlangsung. Pengguna layanan akan diminta mengisi kuesioner begitu produk layanan telah diterima. Sehingga, pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan yang baru saja mereka alami.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkelanjutan dengan jangka waktu (periode) 1 (satu) tahun, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Januari – Agustus 2023
3.	Pengolahan Data SKM dan Analisis Hasil SKM	Februari – Agustus 2023
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kelurahan Dauh Puri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada tahun 2023 dalam kurun waktu delapan bulan, populasi penerima layanan pada Kantor Kelurahan Dauh Puri adalah sebanyak 845 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 260 orang, namun karena beberapa kondisi dilapangan, kami hanya mendapatkan **207 orang** responden untuk periode Januari sampai dengan bulan Agustus ini.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

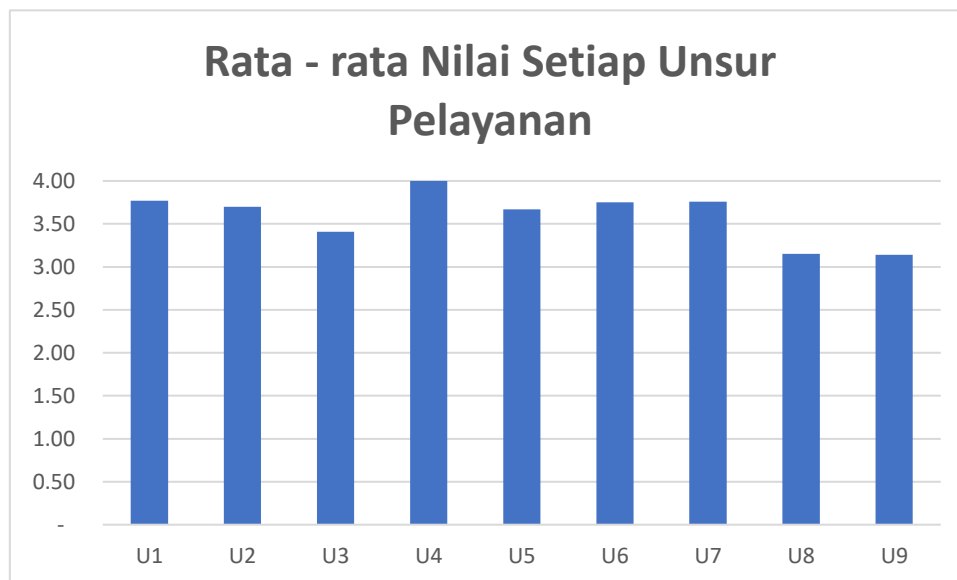
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada tahun 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **207 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

Rekapitulasi Data Responden				
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	106	51.2%
		Perempuan	101	48.8%
2	Pendidikan	SMA Kebawah	96	46.4%
		Diploma	30	14.5%
		S1	79	38.2%
		S2 Ke Atas	2	0.9%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	29	14.1%
		Pegawai Swasta	53	25.6%
		Wiraswasta/Usahawan	45	21.7%
		Pelajar/Mahasiswa	34	16.4%
		Lainnya	46	22.2%
4	Jenis Layanan	Surat Keterangan Pindah	7	3.4%
		Perceraian	5	2.4%
		Pernikahan	13	6.3%
		Kematian	15	7.2%
		Kelahiran	31	14.9%
		Surat Keterangan Datang	35	16.9%
		Umum	73	35.3%
		Silsilah	10	4.8%
		Santunan Kematian	7	3.4%
		Penduduk Non Permanen	11	5.3%
TOTAL RESPONDEN			207 Orang	

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.77	3.70	3.41	4.00	3.67	3.75	3.76	3.15	3.14
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	89.9								
Kategori Unit Layanan	A (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sepanjang tahun 2023, unsur Sarana Prasarana (U9) mendapatkan skor terendah, yaitu sebesar 3.14 dan Pengaduan (U8) sebesar 3.15 Kemudian diikuti oleh Waktu Pelayanan (U3) sebesar 3.41
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya Tarif (U4) sebesar 4.00, dan perilaku pelaksana (U7) sebesar 3.76.
3. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori A (Sangat Baik) dengan skor sebesar 89.9.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara kuantitatif serta pengumpulan data kuantitatif, adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan masih harus ditingkatkan lagi, untuk memberikan layanan yang cepat, nyaman, dan mudah bagi masyarakat. Khususnya dalam ramah disabilitas belum adanya tangga untuk disabilitas.
- Unsur Pengaduan mendapatkan skor terendah kedua. Hal ini berkaitan dengan belum adanya petugas khusus yang menangani pengaduan masyarakat.
- Unsur ketiga yang memerlukan tindak lanjut adalah waktu pelayanan. Ini berpengaruh di karenakan banyaknya kegiatan yang harus dihadiri oleh kepala kelurahan, namun ada beberapa surat khususnya dari anggota TNI yang mana surat-surat administrasi dari mereka tidak bisa di wakikan dan harus menunggu kehadiran dari Kepala Kelurahan terlebih dahulu untuk proses penandatanganan surat-surat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu,

hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Monitoring dan Evaluasi yang telah dilakukan secara internal. Selanjutnya, rencana tindak lanjut ini akan dibahas pada Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan *stakeholder* dan pengguna layanan pada awal tahun 2024 mendatang. Adapun Rencana Tindak Lanjut perbaikan SKM dapat dilihat pada tabel berikut.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Melakukan koordinasi dengan Sekertaris Lurah secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Pengaduan	Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online dan Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan

3	Waktu Layanan	Mereview kembali pelayanan yang dapat di wakikan untuk penandatanganan berkas sehingga lebih cepat	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
---	----------------------	--	---	---	---	---	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kantor Kelurahan Dauh Puri selama 1 (satu) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Kantor Kelurahan Dauh Puri. Dan pada tahun 2023, terjadi peningkatan kepuasan masyarakat yang cukup signifikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester awal mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dauh Puri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.9. Disamping itu, nilai SKM Kecamatan Denpasar Barat menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Pengaduan, dan Waktu Pelayanan. Dan pada tahun ini Kelurahan Dauh Puri telah melakukan perbaikan dengan pembuatan aplikasi SIPELARI (Sistem Informasi Kelurahan Dauh Puri Terintegrasi) dengan Tanda Tangan Elektronik berbasis IDENTIK untuk mempermudah dan mempercepat waktu Pelayanan pengurusan Surat Administrasi Kependudukan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya atau Tarif Layanan dan Perilaku Pelaksana

Kota Denpasar, 30 Agustus 2023

Lurah Dauh Puri


I Gusti Ngurah Arnawa, SE.

Penata Tk. I

NIP. 19780829 200003 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	<p>PEMERINTAH KOTA DENPASAR KECAMATAN DENPASAR BARAT KELURAHAN DAUH PURI</p> <p>Jl. Pulau Buru No. 40 Denpasar Telp.: (0361) 226612 Kode Pos. 80113 Website : dauhuri.denpasarkota.go.id E-mail: dauhuri2018@gmail.com</p>																								
<p>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)</p>																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">DATA UNIT PELAYANAN</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unit Pelayanan</td> <td>:</td> <td>Kantor Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat</td> </tr> <tr> <td>Jam dan Tanggal Survei</td> <td>:</td> <td></td> </tr> </table>		DATA UNIT PELAYANAN	:		Unit Pelayanan	:	Kantor Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat	Jam dan Tanggal Survei	:																
DATA UNIT PELAYANAN	:																								
Unit Pelayanan	:	Kantor Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat																							
Jam dan Tanggal Survei	:																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">DATA MASYARAKAT / RESPONDEN</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nama</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Usia</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jenis Layanan yang diterima</td> <td>:</td> <td></td> </tr> </table>		DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	:		Nama	:		Usia	:		Pendidikan	:		Pekerjaan	:		Alamat	:		Jenis Layanan yang diterima	:				
DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	:																								
Nama	:																								
Usia	:																								
Pendidikan	:																								
Pekerjaan	:																								
Alamat	:																								
Jenis Layanan yang diterima	:																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;"></th> <th style="width: 5%; text-align: center;">P*)</th> <th style="width: 45%;"></th> <th style="width: 5%; text-align: center;">P**)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> <td>2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> <td>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> <td>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat saudara 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</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> <td>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</td> <td style="text-align: center;">1 2 3 4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			P*)		P**)	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara 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	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4		
	P*)		P**)																						
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4																						
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4																						
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4																						
7. Bagaimana pendapat saudara 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	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4																						
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4																								
<p>*) Keterangan P = nilai pendapat masyarakat/responden diisi oleh petugas</p>																									

Survey Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Dauh Puri

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga Kelurahan Dauh Puri Kota Denpasar, kami berharap masukan dari seluruh warga Kelurahan Dauh Puri mengisi survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

dauhपुरi2018@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

* Required

Nama *

Your answer _____

Usia *

Your answer _____

Pekerjaan *

Your answer _____

Alamat *

Your answer _____

Lingkungan *

Your answer _____

Jenis Pelayanan yang Diterima *

Your answer _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri

- Tidak Baik
 Kurang Baik
 Baik
 Sangat Baik
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan

- Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat
 Other: _____

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai
 Other: _____

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

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat Sopan dan Ramah
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik
 Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik
 Other: _____

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Google Forms

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KELURAHAN DAUH PURI

TAHUN 2023

NO RESPONDEN	TANGGAL SURVEI	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	NILAI PER UNSUR								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	09 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2	10 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	10 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4	3	3
4	11 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	3	4	3	3
5	11 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	4	4	3	3
6	18 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	3	4	4	3	3
7	12 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Perceraian	3	4	4	4	4	4	4	3	3
8	12 Januari 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	3	4	3	3
9	12 Januari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	4	4	3	4	4	3	3
10	12 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
11	12 Januari 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	4	4	3	3
12	16 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	17 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Perceraian	3	3	4	4	3	4	4	3	3
14	18 Januari 2023	L	SMP	Sopir	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	3
15	18 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
16	18 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
17	18 Januari 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	19 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4	3	3
19	20 Januari 2023	L	S1	Dokter	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
20	24 Januari 2023	L	SMA	Freelance	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	24 Januari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	3	4	4	3	3
22	24 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
23	24 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	3	4	4	3	3
24	24 Januari 2023	L	S1	TNI	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
25	25 Januari 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	3	3
26	26 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
27	26 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
28	27 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	3	4	3	4	4	4	4	3	3
29	30 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
30	30 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
31	31 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	3	3
32	31 Januari 2023	L	S1	PNS	Silsilah	3	4	3	4	3	4	4	3	3
33	01 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	02 Februari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	02 Februari 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	03 Februari 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	4	4	3	4
37	03 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
38	06 Februari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	07 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	07 Februari 2023	L	S1	Dokter	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	09 Februari 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kelahiran	4	3	4	4	4	4	4	3	4
42	09 Februari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	10 Februari 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	3	4	4	4	3	4	4	3	3
44	10 Februari 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	10 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	3	3
46	13 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
47	13 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
48	13 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
49	13 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
50	14 Februari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	3	3	4	4	4	4	3	3
51	15 Februari 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	15 Februari 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	16 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	4	4	3	3
54	16 Februari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	3	4	4	4	3	4	3	3
55	16 Februari 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	3
56	17 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Silsilah	4	4	3	4	4	4	3	3	4
57	17 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
58	20 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	3
59	20 Februari 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	3
60	21 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Kelahiran	4	3	3	4	4	3	4	3	3
61	21 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
62	22 Februari 2023	L	SMA	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	3	4	4	3	4
63	23 Februari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	3	4
64	23 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	4
65	24 Februari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	4
66	24 Februari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	4	4	4	3	3
67	24 Februari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	3	4	3	3
68	27 Februari 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	3
69	27 Februari 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	3
70	28 Februari 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3
71	28 Februari 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	3	3
72	01 Maret 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Silsilah	3	4	3	4	4	4	3	3	4
73	02 Maret 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Perceraian	4	4	3	4	3	4	3	3	4
74	03 Maret 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	4
75	06 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	3	3	4

76	06 Maret 2023	L	SMA	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
77	06 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
78	07 Maret 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	3	4	3	3
79	08 Maret 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	3	4	4	4	3	4	3	3	4
80	09 Maret 2023	P	SMA	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	3	3	4	3	4	4	3	4
81	10 Maret 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	3	3	3
82	10 Maret 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	3	4	4	3	4
83	13 Maret 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kematian	3	4	3	4	3	4	3	3	3
84	14 Maret 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	4	4	3	3
85	15 Maret 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	3	4	3	4	3	4	4	3	3
86	16 Maret 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	3
87	16 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
88	16 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
89	17 Maret 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	3	4	3	3
90	27 Maret 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kelahiran	3	4	4	4	3	4	4	3	3
91	20 Maret 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	4	4	3	3
92	20 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
93	20 Maret 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
94	20 Maret 2023	P	SD	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	4	4	3	3
95	27 Maret 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
96	28 Maret 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	4	4	4	3	4	3	3
97	29 Maret 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	4	4	3	3
98	30 Maret 2023	L	SMA	Penjahit	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	31 Maret 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	03 April 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	3
101	03 April 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	4	4	4	3	3
102	04 April 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	4	3	3
103	05 April 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
104	03 April 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	3
105	06 April 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Silsilah	4	3	3	4	4	3	4	3	3
106	10 April 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	3
107	10 April 2023	L	SMA	Sopir	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
108	11 April 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	3	3
109	11 April 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	3
110	12 April 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3
111	13 April 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	3	3
112	14 April 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	3	3	3
113	17 April 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	3	3
114	18 April 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	3	4	4	4	3	3	3	3
115	19 April 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	3	3
116	20 April 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	3	3	4	4	4	3	3	3
117	?? April 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	3	4	4	4	4	3	3	3
118	27 April 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3
119	27 April 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	3	3
120	28 April 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	3	3
121	28 April 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	3
122	02 Mei 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	3	3	3	3
123	03 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	4	4	4	3	3
124	04 Mei 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	3	3
125	05 Mei 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Silsilah	4	3	3	4	4	4	4	3	3
126	08 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	3	3
127	08 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Silsilah	4	3	3	4	4	4	3	3	3
128	09 Mei 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	4	4	4	4	4	3	3
129	10 Mei 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	3
130	11 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kematian	4	3	4	4	4	4	4	3	3
131	12 Mei 2023	L	SMA	Sopir	Umum	4	3	3	4	4	4	3	3	3
132	15 Mei 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	3	4	4	3	4	3	3
133	16 Mei 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
134	17 Mei 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
135	19 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kematian	4	3	3	4	3	3	4	3	3
136	22 Mei 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	3	3	4	4	3	4	3	3
137	23 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
138	25 Mei 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	3	4	4	3	4	3	3
139	25 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	4	3	3
140	26 Mei 2023	L	S1	PNS	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
141	29 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
142	29 Mei 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	3	4	3	3
143	30 Mei 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	3	3	3
144	30 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kematian	4	4	3	4	4	3	4	3	3
145	30 Mei 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
146	31 Mei 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	4	3	4	4	3	3	3	3
147	05 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
148	05 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
149	06 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	3	3	4	4	3	4	3	3
150	07 Juni 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	3	4	3	3
151	08 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	3	3	3
152	08 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
153	09 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
154	12 Juni 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
155	13 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	4	3	4	4	3	3	3	3
156	13 Juni 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	3	3	3
157	14 Juni 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	4	3	4	4	3	3	4	3
158	15 Juni 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	4	3	3	4	3
159	16 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	3	3	4	4	3	3	4	3

160	19 Juni 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
161	20 Juni 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
162	21 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
163	22 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
164	23 Juni 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
165	26 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
166	26 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
167	27 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
168	28 Juni 2023	L	SMA	Sopir	Umum	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
169	30 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
170	03 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
171	03 Juli 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
172	04 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
173	04 Juli 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
174	05 Juli 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
175	06 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
176	07 Juli 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
177	10 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
178	11 Juli 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
179	12 Juli 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
180	13 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
181	14 Juli 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
182	17 Juli 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
183	18 Juli 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
184	20 Juli 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
185	21 Juli 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
186	24 Juli 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
187	25 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
188	26 Juli 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
189	27 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
190	28 Juli 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
191	31 Juli 2023	L	SMA	Sopir	Umum	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
192	04 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
193	07 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
194	08 Agustus 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
195	09 Agustus 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
196	10 Agustus 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
197	10 Agustus 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
198	11 Agustus 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
199	14 Agustus 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
200	15 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
201	16 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
195	09 Agustus 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
196	10 Agustus 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
197	10 Agustus 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
198	11 Agustus 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
199	14 Agustus 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
200	15 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
201	16 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
202	16 Agustus 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
203	18 Agustus 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
204	19 Agustus 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
205	19 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
206	22 Agustus 2023	P	Diploma	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
207	23 Agustus 2023	L	SMA	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
Total Jumlah Data : 207						TOTAL JUMLAH KUESIONER TERISI	207	207	207	207	207	207	207	207	207
						TOTAL NILAI PER UNSUR	780	765	706	828	759	777	778	653	650
						NILAI RATA - RATA PER UNSUR	3.77	3.70	3.41	4.00	3.67	3.75	3.76	###	3.14
						NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0.42	0.41	0.38	0.44	0.41	0.42	0.42	###	0.35
						TOTAL NRR TERTIMBANG *)	3.59								
						INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	89.9								
Keterangan															
U1 - U9	: Unsur-Unsur pelayanan														
NRR	: Nilai rata-rata														
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat														
*)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang														
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25														
NRR Per	: Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi														
NRR Tertimbang	: NRR per Unsur x 0,111														
Per Unsur															

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

