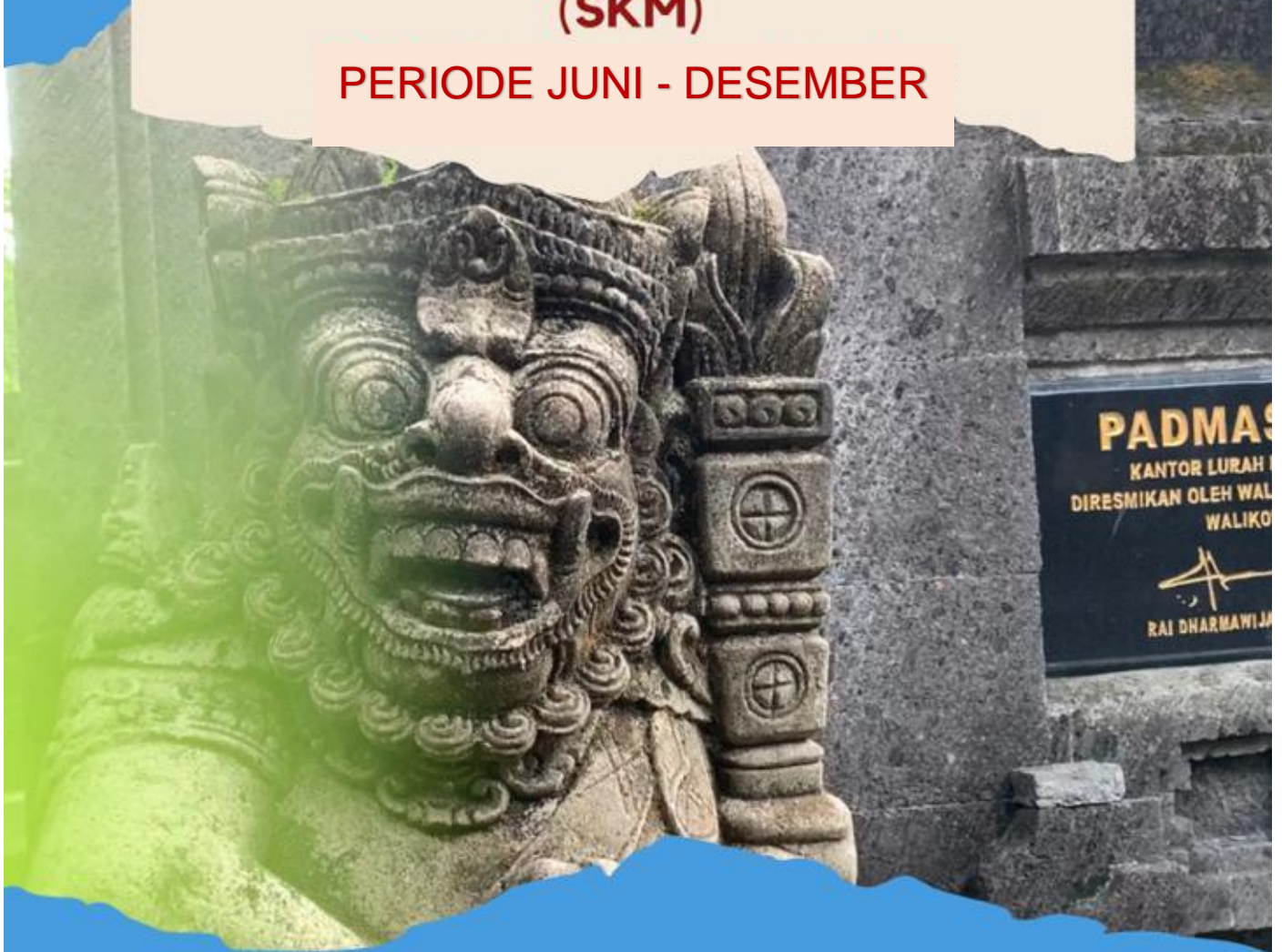




Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERIODE JUNI - DESEMBER



**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	21

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 disebarkan pada pengguna layanan saat mengurus surat kependudukan secara langsung dan menggunakan kuisisioner *online* menggunakan Google Form.

Adapun kuisisioner 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 kuisisioner 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) 6 (enam) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juni 2023
2.	Pengumpulan Data	Juni – Desember 2023
3.	Pengolahan Data SKM dan Analisis Hasil SKM	Juli – Desember 2023
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 6 bulan, populasi penerima layanan pada Kantor Kelurahan Dauh Puri adalah sebanyak 625 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 234 orang, namun karena beberapa kondisi dilapangan, kami hanya mendapatkan **217 orang** responden untuk periode Juni sampai dengan bulan Desember 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

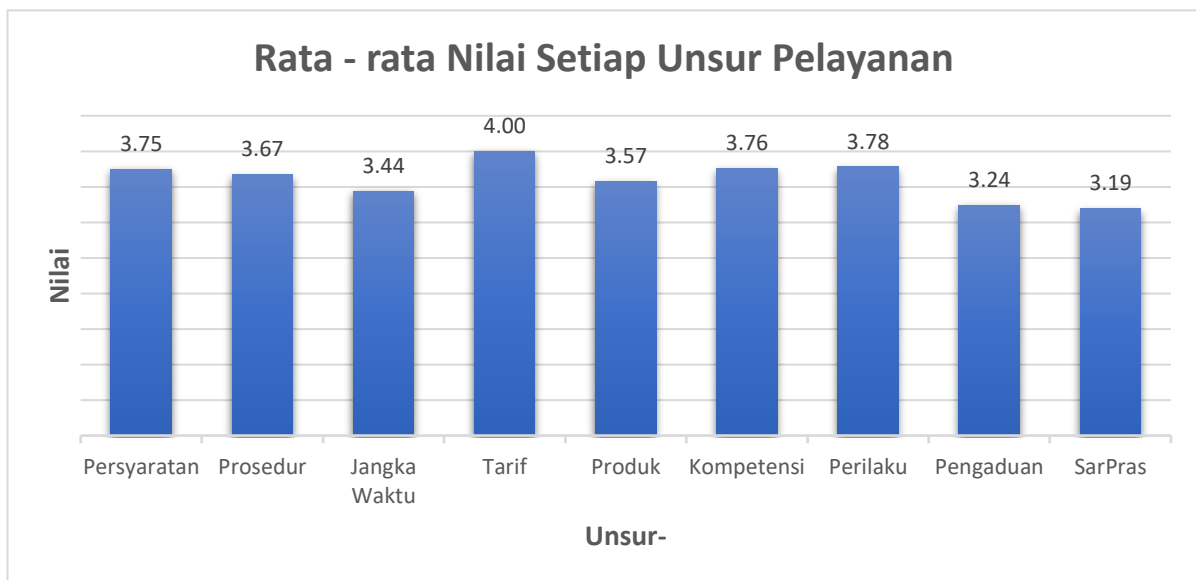
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada tahun 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **217 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

Rekapitulasi Data Responden				
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	111	51.1%
		Perempuan	106	48.9%
2	Pendidikan	SMA Kebawah	100	46%
		Diploma	32	14.7%
		S1	82	37.8%
		S2 Ke Atas	3	1.5%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	29	13.3%
		Pegawai Swasta	56	25.8%
		Wiraswasta/Usahawan	47	21.6%
		Pelajar/Mahasiswa	35	16.1%
		Lainnya	46	23.2%
4	Jenis Layanan	Surat Keterangan Pindah	7	3.2%
		Perceraian	5	2.3%
		Pernikahan	13	5.9%
		Kematian	15	6.9%
		Kelahiran	31	14.3%
		Surat Keterangan Datang	36	16.6%
		Umum	79	36.4%
		Silsilah	12	5.5%
		Santunan Kematian	8	3.7%
		Penduduk Non Permanen	11	5.2%
TOTAL RESPONDEN			217 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	3.75	3.67	3.44	4.00	3.57	3.76	3.78	3.24	3.19
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	90.0								
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 semester II tahun 2023, unsur Sarana Prasarana (U9) mendapatkan skor terendah, yaitu sebesar 3.19 dan Pengaduan (U8) sebesar 3.24 Kemudian diikuti oleh Waktu Pelayanan (U3) sebesar 3.44
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya Tarif (U4) sebesar 4.00, dan perilaku pelaksana (U7) sebesar 3.78.
3. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori A (Sangat Baik) dengan skor sebesar 90.0.

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 ke II mulai Juni hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dauh Puri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.0. 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 lebih memanfaatkan dan mensosialisaikan kembali aplikasi SIPELARI (Sistem Informasi Pelayanan 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, 8 Desember 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 colspan="2">DATA UNIT PELAYANAN</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unit Pelayanan</td> <td>:</td> <td></td> <td>Kantor Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat</td> </tr> <tr> <td>Jam dan Tanggal Survei</td> <td>:</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 colspan="2">DATA MASYARAKAT / RESPONDEN</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nama</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Usia</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jenis Layanan yang diterima</td> <td>:</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></th> <th style="text-align: center;">P*)</th> <th></th> <th style="text-align: center;">P**)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</td> <td></td> <td>2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>a. Tidak Baik</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>b. Kurang Baik</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>d. Sangat Baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</td> <td></td> <td>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>a. Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>d. Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</td> <td></td> <td>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>a. Tidak kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>b. Kurang kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>d. Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</td> <td></td> <td>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>a. Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>c. Berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>d. Sangat baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				P*)		P**)	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri		a. Tidak sesuai	1	a. Tidak Baik	1	b. Kurang sesuai	2	b. Kurang Baik	2	c. Sesuai	3	c. Baik	3	d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Baik	4	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan		a. Tidak cepat	1	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang cepat	2	b. Kurang Sesuai	2	c. Cepat	3	c. Sesuai	3	d. Sangat cepat	4	d. Sangat Sesuai	4	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan		a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1	b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2	c. Sesuai	3	c. Kompeten	3	d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		a. Tidak sopan dan ramah	1	a. Tidak ada	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Sopan dan ramah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Sangat sopan dan ramah	4	d. Dikelola dengan baik	4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				a. Buruk	1			b. Cukup	2			c. Baik	3			d. Sangat baik	4		
	P*)		P**)																																																																																																							
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		2. Bagaimana pendapat saudara tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dauh Puri																																																																																																								
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak Baik	1																																																																																																							
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang Baik	2																																																																																																							
c. Sesuai	3	c. Baik	3																																																																																																							
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Baik	4																																																																																																							
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan																																																																																																								
a. Tidak cepat	1	a. Tidak Sesuai	1																																																																																																							
b. Kurang cepat	2	b. Kurang Sesuai	2																																																																																																							
c. Cepat	3	c. Sesuai	3																																																																																																							
d. Sangat cepat	4	d. Sangat Sesuai	4																																																																																																							
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan																																																																																																								
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1																																																																																																							
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2																																																																																																							
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3																																																																																																							
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4																																																																																																							
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan																																																																																																								
a. Tidak sopan dan ramah	1	a. Tidak ada	1																																																																																																							
b. Kurang sopan dan ramah	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2																																																																																																							
c. Sopan dan ramah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3																																																																																																							
d. Sangat sopan dan ramah	4	d. Dikelola dengan baik	4																																																																																																							
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana																																																																																																										
a. Buruk	1																																																																																																									
b. Cukup	2																																																																																																									
c. Baik	3																																																																																																									
d. Sangat baik	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	ENIS KEL	PENDIC	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	NILAI PER UNSUR								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	05 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
2	05 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
3	06 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	07 Juni 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	3	4	3	3
5	08 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	3	3	3
6	08 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
7	09 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
8	12 Juni 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
9	13 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	4	3	4	4	3	4	3	3
10	13 Juni 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	3	3	3
11	14 Juni 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	15 Juni 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	4	3	3	4	3
13	16 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	4	3	3	4	4	3	3	4	3
14	19 Juni 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	3	3	3
15	20 Juni 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	3	4	4	4	3	4	3
16	21 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	4	3
17	22 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	4
18	23 Juni 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	4	3
19	26 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	3
20	26 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	4	3	3	4
21	27 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	4	4	3	4	3
22	28 Juni 2023	L	SMA	Sopir	Umum	4	4	3	4	4	4	3	4	3
23	30 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	03 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	3
25	03 Juli 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	04 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	04 Juli 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	3
28	05 Juli 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	06 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	4	4	3
30	07 Juli 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	10 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	3	3	4	4	4	4	3	3
32	11 Juli 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	12 Juli 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
34	13 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	4	4	3	3
35	14 Juli 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	4	4	3	3	3
36	17 Juli 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	4	3	4	3	4
37	18 Juli 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	3	4	3	4	4	4	4	3	3
38	20 Juli 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3
39	21 Juli 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	4	4	4	4	3	3
40	24 Juli 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3
41	25 Juli 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	3
42	26 Juli 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	3	4	3	4	4	4	4	3	3
43	27 Juli 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	3	3	3	4	4	4	4	3	3
44	28 Juli 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	3	3	4	3
45	31 Juli 2023	L	SMA	Sopir	Umum	3	4	4	4	3	4	4	4	3
46	04 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	4	4	4	3

45	31 Juli 2023	L	SMA	Sopir	Umum	3	4	4	4	3	4	4	4	3
46	04 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	4	4	4	3
47	07 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	4	4	4	3
48	08 Agustus 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	3	4	4	4	4	4	4	3	3
49	09 Agustus 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	3	3	4	4	4	4	4	3
50	10 Agustus 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	4	3
51	10 Agustus 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	4	3	4	4	3
52	14 Agustus 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	14 Agustus 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	3	3	4	4	4	4	3	3
54	15 Agustus 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	4	4	4	4	3	4	4	3
55	16 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	3	4	4	4	4	4	3	3	3
56	16 Agustus 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	4	4	4	3	4	4	3
57	18 Agustus 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	3
58	21 Agustus 2023	L	SMA	Penjahit	Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	3
59	22 Agustus 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	4	3	3
60	23 Agustus 2023	P	Diploma	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	4	3
61	24 Agustus 2023	L	SMA	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	4	4	3
62	25 Agustus 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	4	3	3
63	28 Agustus 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	3	3
64	29 Agustus 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4	3	3
65	30 Agustus 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	3	4	3	3
66	31 Agustus 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	4	4	3	3
67	01 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	3	4	4	3	3
68	04 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Perceraian	3	4	4	4	4	4	4	3	3
69	05 September 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	3	4	3	3
70	06 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	4	4	3	4	4	3	3
71	06 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
72	06 September 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	4	4	3	3
73	06 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	4	3	3
74	06 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Perceraian	3	3	4	4	3	4	4	3	3
75	06 September 2023	L	SMP	Sopir	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	3	3
76	07 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
77	07 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
78	07 September 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
79	07 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4	3	3
80	07 September 2023	L	S1	Dokter	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
81	07 September 2023	L	SMA	Freelance	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	3	3
82	08 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	3	4	4	3	3
83	08 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
84	08 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	3	4	4	3	3
85	08 September 2023	L	S1	TNI	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
86	11 September 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	4	3	3
87	11 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
88	11 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
89	12 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	3	4	3	4	4	4	4	3	3
90	12 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
91	12 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
92	13 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	3	3
93	13 September 2023	L	S1	PNS	Silsilah	3	4	3	4	3	4	4	3	4
94	13 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	14 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	4
96	14 September 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	15 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	4	4	3	4

87	11 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
88	11 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4	3	3
89	12 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	3	4	3	4	4	4	4	3	3
90	12 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
91	12 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	4	3	4
92	13 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	3	3
93	13 September 2023	L	S1	PNS	Silsilah	3	4	3	4	3	4	4	3	4
94	13 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	14 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	4
96	14 September 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	15 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	15 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
99	15 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	15 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	3	4	4	3	4
101	18 September 2023	L	S1	Dokter	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	18 September 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Kelahiran	3	3	4	4	4	4	4	3	4
103	18 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	19 September 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	3	4	4	4	3	4	4	3	3
105	19 September 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	3	4	4	4	4	4	4	3	3
106	19 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	3	3
107	19 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
108	19 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
109	19 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	3	4	4	4	3	4	4	3	3
110	19 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
111	20 September 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	3	3	4	4	4	4	3	3
112	20 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	3	3
113	20 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	3	3
114	20 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	3	4	4	3	3
115	22 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	3	4	4	4	3	4	3	3
116	22 September 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	3
117	22 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Silsilah	4	4	3	4	4	4	3	3	4
118	22 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	3
119	25 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	3
120	25 September 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	3	4	3	4	4	4	4	3	3
121	25 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Kelahiran	4	3	3	4	4	3	4	3	3
122	25 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
123	25 September 2023	L	SMA	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	3	4	4	3	4
124	26 September 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	3	4
125	26 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	4
126	26 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	3	4	4	3	4
127	26 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	4	4	4	3	3
128	27 September 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	3	4	3	3
129	27 September 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	4	3
130	27 September 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	4	3
131	27 September 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	4	3
132	28 September 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	4	4	3
133	28 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Silsilah	3	4	3	4	4	4	3	4	3
134	28 September 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Perceraian	4	4	3	4	3	4	3	4	3
135	28 September 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	4	3
136	29 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	3	4	3
137	29 September 2023	L	SMA	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	3
138	29 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	3
139	02 Oktober 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	3	4	4	3

138	29 September 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	3
139	02 Oktober 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	3	4	4	3
140	02 Oktober 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	3	4	4	4	3	4	3	4	3
141	02 Oktober 2023	P	SMA	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	3	3	4	3	4	4	4	3
142	03 Oktober 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	3	4	3
143	03 Oktober 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	3	4	4	4	3
144	03 Oktober 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kematian	3	4	3	4	3	4	3	4	3
145	03 Oktober 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	4	4	4	3
146	03 Oktober 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	3	4	3	4	3	4	4	4	3
147	04 Oktober 2023	L	SMA	Wiraswasta/Usahawa	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	4	3
148	05 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	3
149	06 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	3
150	09 Oktober 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	3	4	4	3
151	10 Oktober 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Kelahiran	3	4	4	4	3	4	4	4	3
152	11 Oktober 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	4	4	4	3
153	12 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	3
154	13 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	4	4	3	4
155	16 Oktober 2023	P	SD	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	3	4	4	3	4	4	4	3
156	17 Oktober 2023	P	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
157	18 Oktober 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	4	4	4	3	4	3	3
158	19 Oktober 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	4	4	4	3
159	20 Oktober 2023	L	SMA	Penjahit	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	3	3
160	22 Oktober 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	4	4	4	3	3
161	23 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	24 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	4	4	4	3	3
163	25 Oktober 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	4	3	3
164	26 Oktober 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
165	27 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	3
166	30 Oktober 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Silsilah	4	3	3	4	4	3	4	3	3
167	30 Oktober 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	3
168	30 Oktober 2023	L	SMA	Sopir	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	4	3	3
169	31 Oktober 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	4	3	4	4	4	4	3	3
170	31 Oktober 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	4	4	3	3
171	31 Oktober 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3
172	01 November 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	4	3	3	3
173	02 November 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Kelahiran	4	4	4	4	4	4	3	3	3
174	03 November 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	4	3	4	4	4	3	3	3
175	03 November 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	3	4	4	4	3	3	3	3
176	07 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	3	3
177	07 November 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran	4	3	3	4	4	4	3	3	3
178	08 November 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	3	4	4	4	4	3	3	3
179	08 November 2023	P	SMP	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	4	3
180	09 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	4	3
181	10 November 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	4	4	4	4
182	10 November 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	4
183	10 November 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	3	3	3	4
184	14 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	3	3	4	4	4	4	4	3	4
185	14 November 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	4	4	4	4	4	4	4
186	14 November 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Silsilah	3	3	3	4	4	4	4	4	4
187	15 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	4	4	3	4	3	3	4
188	16 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Silsilah	4	3	3	4	4	4	3	3	4
189	16 November 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	3	3	4	4	4	4	4	4	4
190	16 November 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	3

189	16 November 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	3	3	4	4	4	4	4	4	4
190	16 November 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	3	3
191	17 November 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Kematian	4	3	4	4	4	4	4	4	3
192	17 November 2023	L	SMA	Sopir	Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
193	20 November 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	3	4	4	3	4	3	4
194	20 November 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
195	20 November 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	3	3	3	4	4	3	3	3	3
196	21 November 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Kematian	4	3	3	4	3	3	4	3	3
197	22 November 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	3	3	4	4	3	4	3	3
198	22 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	3	3	3
199	23 November 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	3	4	4	3	4	3	3
200	23 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	4	4	3	3
201	23 November 2023	L	S1	PNS	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
202	24 November 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	4	4	3	4	4	4	4	3	3
203	28 November 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	3	4	3	3
204	28 November 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	3	3	3
205	29 November 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Kematian	4	4	3	4	4	3	4	3	3
206	29 November 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4	3	3
207	30 November 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	4	3	4	4	3	3	3	3
208	30 November 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
209	30 November 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Umum	4	4	3	4	4	3	4	3	3
210	01 Desember 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	3	3	4	4	3	4	3	3
211	01 Desember 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	3	4	3	3
212	04 Desember 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	3	4	3
213	04 Desember 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	3	4	4
214	05 Desember 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	3	4	4
215	06 Desember 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	4	3	4	4	3	3	3	3
216	07 Desember 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silsilah	4	4	3	4	4	3	3	3	3
217	07 Desember 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawa	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	3	3	3

Total Jumlah Data : 217

TOTAL JUMLAH KUESIONER TERISI	217	217	217	217	217	217	217	217	217
TOTAL NILAI PER UNSUR	585	573	536	624	557	587	590	505	498
NILAI RATA - RATA PER UNSUR	3.75	3.67	3.44	4.00	3.57	3.76	3.78	3.24	3.19
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0.42	0.41	0.36	0.44	0.40	0.42	0.42	0.36	0.35
TOTAL NRR TERTIMBANG *)	3.60								
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	90.0								

Keterangan														
an														
U1 - U9	: Unsur-Unsur pelayanan													
NRR	: Nilai rata-rata													
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat													
*)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang													
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25													
NRR Per Unsur	: Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi													
NRR Tertimbang Per Unsur	: NRR per Unsur x 0,11													

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

