



**Laporan Survey Kepuasan
Masyarakat
(SKM)
Periode Januari - Juni 2025**



**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	17

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 mengamalkan 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 kuisioner 2(dua) metode secara manual yang disebarkan 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 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025
3.	Pengolahan Data SKM dan Analisis Hasil SKM	Februari – Juni 2025
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025

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 2024 dalam kurun waktu delapan bulan, populasi penerima layanan pada Kantor Kelurahan Dauh Puri adalah sebanyak 624 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 **183 orang** responden untuk periode Januari sampai dengan bulan Juni 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

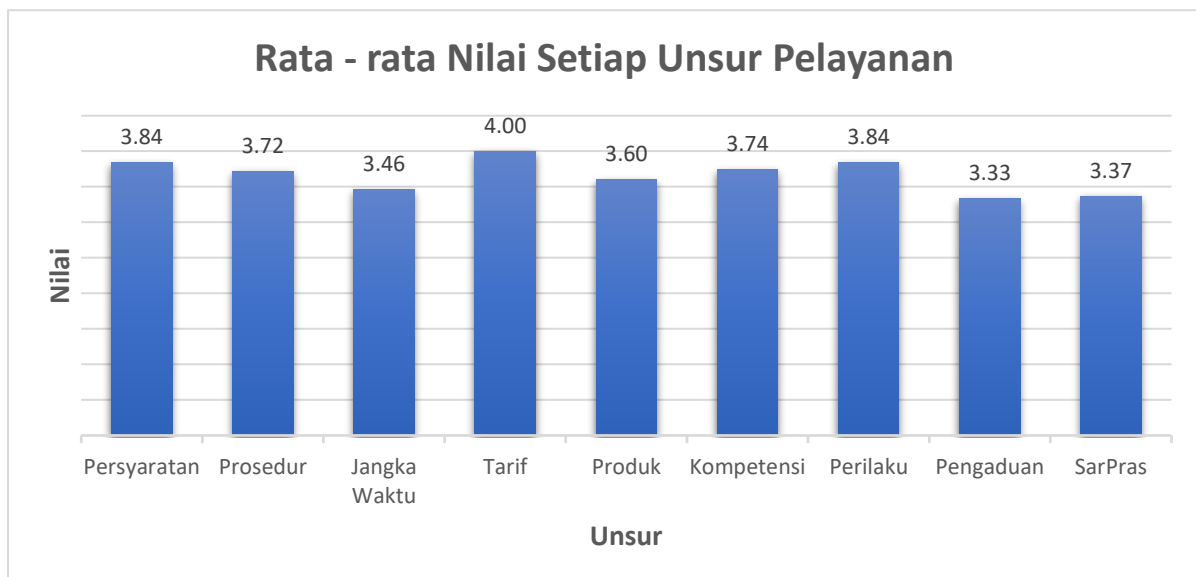
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Semester I tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **183 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

Rekapitulasi Data Responden				
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	93	50.6%
		Perempuan	90	49.4%
2	Pendidikan	SMA Kebawah	81	45.3%
		Diploma	20	11.2%
		S1	79	41.8%
		S2 Ke Atas	3	1.8%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	25	14.7%
		Pegawai Swasta	37	20%
		Wiraswasta/Usahawan	43	22.4%
		Pelajar/Mahasiswa	24	7.6%
		Lainnya	54	31.8%
4	Jenis Layanan	Surat Keterangan Pindah	15	8.8%
		Perceraian	7	4.1%
		Pernikahan	14	6.5%
		Kematian	15	8.8%
		Kelahiran	37	21.8%
		Surat Keterangan Datang	25	14.7%
		Umum	40	18.2%
		Silsilah	12	6.5%
		Santunan Kematian	8	4.7%
		Penduduk Non Permanen	10	5.9%
TOTAL RESPONDEN			183 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	3.84	3.72	3.46	4.00	3.60	3.74	3.84	3.33	3.37
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	91.36								
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 I tahun 2025, unsur Pengaduan (U8) mendapatkan skor terendah, yaitu sebesar 3.33 dan Sarana Prasarana (U9) sebesar 3.37 Kemudian diikuti oleh Waktu Pelayanan (U3) sebesar 3.4
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya Tarif (U4) sebesar 4.00, dan perilaku pelaksana (U7) sebesar 3.84.
3. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori A (Sangat Baik) dengan skor sebesar 91.36.

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

- Unsur Pengaduan mendapatkan skor terendah. Hal ini berkaitan dengan belum adanya petugas khusus yang menangani pengaduan masyarakat.
- Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan masih perlu peningkatan lagi, namun perbaikan demi perbaikan sudah mulai dilakukan per bulan Maret 2024 seperti pembaharuan ruang pelayanan, ruang rapat, akses jalan bagi warga disabilitas serta penataan perpustakaan dan ruang laktasi.
- 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. 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	√	√	√	√	Seksi Pelayanan

		penandatanganan berkas sehingga lebih cepat					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 2024 hingga Semester I 2025 pada Kantor Kelurahan Dauh Puri. Dan pada semester I tahun 2025, terjadi peningkatan kepuasan masyarakat.

BAB V

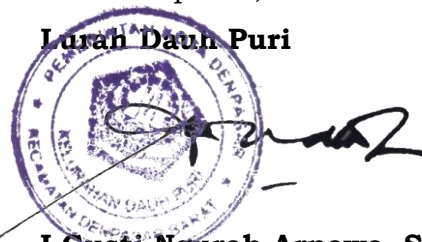
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester awal mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dauh Puri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.36. Disamping itu, nilai SKM Kecamatan Denpasar Barat menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pengaduan, Sarana dan Prasarana dan Waktu Pelayanan. Dan pada tahun ini Kelurahan Dauh Puri telah melakukan perbaikan dengan Pembaharuan Ruang Pelayanan, Ruang Rapat, Jalur Khusus Penyandang Disabilitas, Penataan Perpustakaan dan Ruang Laktasi serta mengoptimalkan 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, 7 Juli 2025

Kelurahan Dauh Puri



I Gusti Ngurah Arnawa, SE.

Penata Tk. I

NIP. 19780829 200003 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
KELURAHAN DAUH PURI**

Jl. Pulau Buru No. 40 Denpasar Telp. : (0361) 226612 Kode Pos. 80113
Website : dauhuri.dempasarkota.go.id E-mail : dauhuri2018@gmail.com

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)

DATA UNIT PELAYANAN	:	
Unit Pelayanan	:	Kantor Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat
Jam dan Tanggal Survei	:	

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	:	
Nama	:	
Usia	:	
Pendidikan	:	
Pekerjaan	:	
Alamat	:	
Jenis Layanan yang diterima	:	

	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		

*) Keterangan P = nilai pendapat masyarakat/responden diisi oleh petugas

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)

 dauhpuri2018@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
1	03 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	4	4	4	3	3
2	06 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	4	4
3	07 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4
4	08 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	3	3
5	09 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	4	4
6	09 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	3	4
7	09 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	4	4	4	3	3
8	10 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	4	3
9	10 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	4
10	13 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	3	3
11	14 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	4	4
12	15 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	3
13	15 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Percecaian	3	4	4	4	4	4	3
14	15 Januari 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	3	4
15	16 Januari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	4	4	3	4	3
16	17 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	3
17	17 Januari 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	4	3
18	20 Januari 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	3
19	20 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Percecaian	3	3	4	4	3	4	3
20	20 Januari 2023	L	SMP	Sopir	Kelahiran	4	4	3	4	3	4	3
21	20 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	3
22	21 Januari 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	4	4	3	4	3
23	22 Januari 2023	L	S1	PNS	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	3
24	23 Januari 2023	P	SMA	Wiraswasta/Usahawan	Pernikahan	4	4	3	4	3	4	3
25	23 Januari 2023	L	S1	Dokter	Umum	3	4	4	4	3	4	3
26	23 Januari 2023	L	SMA	Freelance	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	3
27	24 Januari 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	4	4	4	3	4	3
28	24 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	3	4	3	4	4	4	3
29	24 Januari 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	3	4	3
30	24 Januari 2023	L	S1	TNI	Kelahiran	4	4	4	4	3	4	3
31	27 Januari 2023	P	S1	DOKS	Kelahiran	3	4	3	4	3	4	3
153	25 Mei 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	4
154	26 Mei 2023	L	S1	PNS	Umum	4	4	3	4	4	3	4
155	29 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	3	4	4	3	4
156	29 Mei 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	4	3
157	30 Mei 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	4	4	3	4	4	3	4
158	30 Mei 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Kematian	4	4	3	4	4	3	4
159	30 Mei 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4
160	31 Mei 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silalah	4	4	3	4	4	3	4
161	05 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	4	3	4	4	3	4
162	05 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	4	3	4	4	3	4
163	06 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Silalah	4	3	3	4	4	3	4
164	07 Juni 2023	L	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	3	4	3	3	4
165	08 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	3	4	4	3	4
166	08 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	3	4	4	3	4
167	09 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Umum	4	3	3	4	4	3	4
168	12 Juni 2023	L	S2	Dokter	Umum	4	4	3	4	4	3	4
169	13 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Silalah	4	4	3	4	4	3	4
170	13 Juni 2023	P	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	4
171	14 Juni 2023	L	Diploma	Freelance	Umum	4	4	3	4	4	3	4
172	15 Juni 2023	P	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Umum	4	4	4	4	4	3	4
173	16 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Umum	4	3	3	4	4	3	4
174	19 Juni 2023	L	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	3
175	20 Juni 2023	P	S1	PNS	Umum	4	4	4	4	4	3	4
176	21 Juni 2023	L	Diploma	Wiraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4
177	22 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Kematian	4	3	4	4	4	3	3
178	23 Juni 2023	P	S1	TNI	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	3	4
179	26 Juni 2023	L	S1	Pegawai Swasta	Umum	4	4	4	4	4	3	4
180	26 Juni 2023	P	SMA	Ibu Rumah Tangga	Santunan Kematian	4	4	4	4	4	3	3
181	27 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	3	4
182	28 Juni 2023	L	SMA	Sopir	Umum	4	4	3	4	4	3	4
183	30 Juni 2023	P	S1	Pegawai Swasta	Pernikahan	4	3	4	4	4	4	4
Total Jumlah Data : 183						TOTAL JUMLAH KUESIONER TERISI	183	183	183	183	183	183
						TOTAL NILAI PER UNSUR	703	680	633	732	658	684
						NILAI RATA - RATA PER UNSUR	3.84	3.72	3.46	4.00	3.60	3.74
						NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0.43	0.41	0.38	0.44	0.40	0.43
						TOTAL NRR TERTIMBANG *)	3.65					
						INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	91.36					

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

