

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2023



KELURAHAN RENON
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... 1

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 6

BAB IV ANALISIS HASIL SKM..... 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V KESIMPULAN 11

LAMPIRAN

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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 di Kelurahan Renon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Renon.

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 pada Kelurahan Renon dengan membagikan kuisisioner kepada penerima layanan. Kegiatan survei dilakukan sesuai jam kerja pelayanan pada Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Renon 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	10
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Nopember	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Renon berdasarkan periode survei sebelumnya Tahun 2023 Semester I. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2023 Semester I, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Renon dalam kurun waktu 6 (enam) Bulan adalah sebanyak 1.200 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 291 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 291 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki- Laki	110	38%
		Perempuan	181	62%
		Total	291	100%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0,00%
		SLTP	15	5,15%
		SLTA	95	32,65%
		DIII	35	12,03%
		SI	125	42,96%
		S2	21	7,22%
		Total	291	100%
3	Pekerjaan	PNS	35	12,03%
		TNI/Polri	3	1,03%
		Karyawan Swasta	120	41,24%
		Wirausaha	25	8,59%
		Pelajar / Mahasiswa	13	4,47%
		Lainnya	95	32,65%
		Total	291	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Perizinan	0	0,00%
		Layanan Administrasi Kependudukan	271	93,13%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	20	6,87%
		TOTAL	291	100%

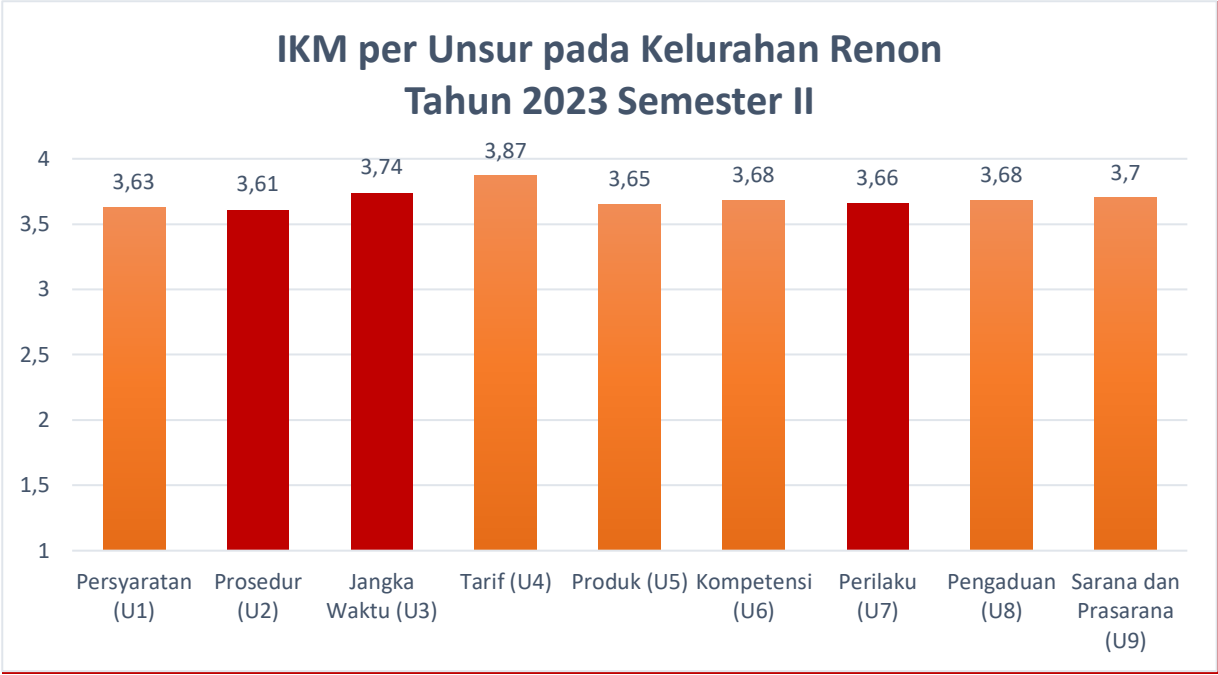
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,63	3,61	3,74	3,87	3,65	3,68	3,66	3,68	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,19								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapat nilai terendah sebesar 3,61. Selanjutnya unsur persyaratan mendapat nilai terendah kedua sebesar 3,63 dan unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,65.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,87, waktu penyelesaian mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 3,74, serta sarana dan prasarana mendapat nilai tertinggi ketiga sebesar 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Penyederhanaan prosedur layanan, hendaknya prosedur layanan yang rumit disederhanakan.”
2. “Rutin diadakan penyuluhan/pemberitahuan mengenai tata cara pengurusan administrasi kependudukan karena belum semua masyarakat mengetahui, terima kasih.”
3. “Tolong diperhatikan lagi tentang hal-hal kecil yang sebenarnya penting. Jangan hanya fokus pada perbaikan di satu titik saja.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur yang dinilai masih sedikit rumit bagi penerima layanan. Selain itu adanya penyesuaian regulasi terkait pengajuan Santunan Kematian yang mengharuskan ahli waris untuk mengurus mandiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.
2. Unsur persyaratan dalam Layanan Administrasi Kependudukan dan Layanan Pengaduan Masyarakat sebenarnya sudah dapat diakses pada website resmi Kelurahan Renon. Namun banyak masyarakat yang tidak mengetahui sehingga masih banyak masyarakat yang ke Kantor Kelurahan Renon untuk menanyakan terkait persyaratan Layanan Administrasi Kependudukan dan Layanan Pengaduan Masyarakat
3. Unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan masih belum adanya spesifikasi informasi yang jelas dan terdaftar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

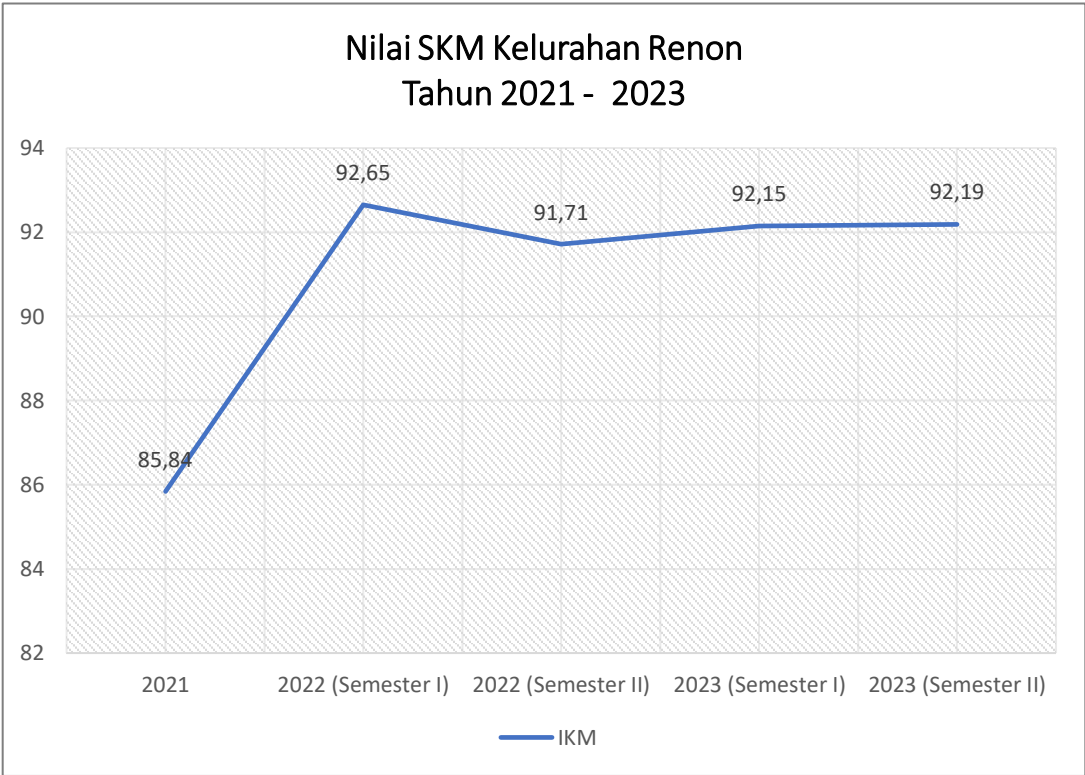
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui rapat koordinasi yang dilaksanakan di Ruang Rapat Kantor Kelurahan Renon. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.	√	-	-	-	Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		2. Merevisi Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan.	√	-	-	-	Sekretaris
		3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi ketaatan petugas pelayanan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ketepatan waktu.	√	-	√	-	Sekretaris
2	Persyaratan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan melakukan permohonan Layanan Administrasi Kependudukan.	√	-	-	-	Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat.	√	-	-	-	Kasi 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 Kelurahan Renon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga 2023 Semester II pada Kelurahan Renon.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Bulan Agustus hingga Bulan Nopember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 92,19. Meskipun demikian, nilai SKM pada Kelurahan Renon menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang mengalami peningkatan dari Tahun 2022 Semester II hingga Tahun 2023 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur persyaratan, dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, waktu penyelesaian, serta sarana dan prasarana.

Denpasar, 06 Desember 2023

Kepala Kelurahan Renon



I Gede Suweca, S. Sn., M.Pd
NIP. 197806192009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



පළාත් පාලන ආයතනය
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
කොටහත් පාලන ආයතන
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
කලurahan රෙනון
KELURAHAN RENON

රෙනון ප්‍රජාපති කාර්යාලය
 Jalan Tukad Bala No. 144 Renon - Denpasar (0361) 8956202
 e-mail: Renon.denpasar@go.id & kelerahanrenon@gmail.com
 Web: Renon.denpasar.go.id & Email: kelerahanrenon@gmail.com

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Bapak/Ibu Saudara Terhormat,

Untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon, kami berharap masukan dari seluruh Pengguna Layanan kami dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. Adapun layanan yang diberikan oleh Survey Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- Layanan Perizinan
- Layanan Administrasi Kependudukan
- Layanan Pengaduan Masyarakat

Demikian disampaikan, atas partisipasinya dalam mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 kami ucapkan terimakasih.

I. Profil Responden

Tanggal Survey : Waktu Survey : Wita
 Jenis Kelamin : Usia : Tahun
 Pendidikan : Pekerjaan :

Jenis Layanan yang Diterima *):

- Layanan Perizinan
- Layanan Administrasi Kependudukan
- Layanan Pengaduan Masyarakat

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan *)

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - Tidak kompeten
 - Kurang kompeten
 - Kompeten
 - Sangat kompeten
- 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
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Bertfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik

III. Masukan/Saran Responden

- Mohon berikan masukan/saran tentang pelayanan yang kami berikan.

.....

.....

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN RENON KECAMATAN DENPASAR SELATAN
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2023

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
1	L	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Harus diperhatikan karena sudah sesuai dengan prosedur
2	L	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik lagi, dalam pelaksanaan layanan atau kinerja dalam pelayanan
3	L	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar pelayanan yang sudah baik dipertahankan dan ditingkatkan lagi
4	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua staf nya sangat ramah dan baik akurat dalam memberikan penjelasan pada warga yang membutuhkan jawaban untuk hal-hal administrasi kependudukan.
5	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup memuaskan, sehingga kami keluhan kami bisa terbantu.
6	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan kemudahan dalam pelayanan
7	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanannya sangat memuaskan, stafnya sangat ramah dan sopan
8	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Layanan yang diberikan cepat dan tepat
9	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik
10	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Terus tingkatan pelayanan yang baik
11	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Cukup baik
12	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus pelayanannya ramah sangat memuaskan
13	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Semoga pelayanannya semakin bagus dan memuaskan
14	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik
15	L	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	2	2	2	3	Sangat memuaskan. Suksma.
16	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	good
17	L	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
18	P	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	2	4	4	4	3	Layanan baik
19	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Semoga tetap memberi pelayanan yang baik.
20	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	2	Tidak ada
21	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
22	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Makin Ditingkatkan Lagi
23	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Sopan, ramah, baik
24	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Pertahankan Pelayanan yang Baik
25	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Tingkatkan Pelayanannya
26	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup,semua staff ramah dan baik.
27	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Layanan baik
28	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	very good!
29	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
30	L	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Fasilitas sudah cukup bagus, tetap dipertahankan
31	L	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Agar pelayanannya lebih ramah
32	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik, sesuai apa yang kita inginkan
33	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk saat ini tidak ada
34	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya sudah sangat bagus

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
35	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mantap
36	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus Pelayanannya
37	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mantap
38	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan lebih lagi pelayanannya sangat memuaskan
39	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan yang sudah diterapkan karena ini sudah memuaskan pelanggan
40	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
41	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi Visi dan Moto Kelurahan
42	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
43	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Penyederhanaan prosedur layanan, hendaknya prosedur layanan yang rumit disederhanakan
44	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah baik terima kasih banyak !
45	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Sangat baik
46	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Sangat Sopan Ramah dan baik
47	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat Sopan Ramah dan baik
48	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada masukan / saran Tuhan memberkati
49	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	3	3	3	4	Sudah sangat baik
50	P	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Baik
51	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dari petugas cukup baik dan mudah dimengerti
52	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Sudah baik, terus tingkatkan dan kembangkan
53	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
54	P	SMP / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan petugas sudah sangat sopan dan ramah
55	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Tingkatkan pelayanan pada masyarakat
56	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan yang sudah diberikan dengan baik tolong dipertahankan
57	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Sangat baik
58	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Saran saya lebih baik pelayanan sesuai dengan setara dengan pelayanan yang diberikan, kurang fasilitas karna ada acara ditempat
59	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik sehingga dapat dengan mudah saat melayani
60	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, sangat mudah dipahami
61	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dipertahankan pelayanan yang sangat baik dan fast respon dan sarana prasarananya sudah sangat bagus dan mendukung (The best)
62	L	DIII	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Sudah maksimal pelayanan
63	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya sangat memuaskan, staf sangat ramah dan sopan
64	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan, stafnya sangat ramah dan sopan
65	P	DIII	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Untuk pelayanannya bagus dan juga disarankan untuk pengecekan ulang untuk melihat ada kesalahan pada saat pembuatan administrasi penduduk
66	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Rutin diadakan penyuluhan/pemberitahuan mengenai tata cara pengurusan administrasi kependudukan karena belum semua masyarakat mengetahui, terima kasih.

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
67	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan yang baik
68	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	2	2	2	3	Semoga pelayanannya semakin bagus dan memuaskan
69	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik
70	P	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	4	2	2	2	4	Cukup baik pelayanannya, cepat, ramah pelayanannya
71	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya baik, sesuai apa yang kita inginkan
72	L	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Untuk saat ini pelayanan yang saya rasakan sudah cukup baik. Semoga agar terus dijaga pelayanannya seperti ini.
73	P	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Terima kasih, penerimaan petugas sangat ramah dan penjelasannya bisa dimengerti
74	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
75	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	2	3	3	3	3	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
76	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus namun lebih baik ditingkatkan
77	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Terima kasih, penerimaan petugas sangat ramah dan penjelasannya bisa dimengerti
78	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
79	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Perlu dipertahankan yang baik dan ditingkatkan lagi yang belum baik
80	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	-
81	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
82	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Sarana dan prasarana lebih di tingkatkan lagi
83	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya
84	L	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Cukup memuaskan, semoga ke depan dapat ditingkatkan lagi
85	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Perbaki yang masih kurang tingkatkan yang lagi yang baik dan pertahankan yang sudah baik.
86	L	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat baik, tetap di pertahankan dan juga dapat ditingkatkan
87	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Tolong diperhatikan lagi tentang hal-hal kecil yang sebenarnya penting. Jangan hanya fokus pada perbaikan di satu titik saja.
88	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
89	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sudah bagus ditingkatkan kembali
90	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah terima kasih banyak
91	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat sesuai, semoga bisa dipertahankan
92	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga di kedepannya bisa lebih baik lagi dan lebih untuk di tingkatkan dalam hal pelayanan agar menjadi lebih baik lagi
93	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus pertahankan kembali
94	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sejauh ini sudah cukup baik dan saya merasa puas
95	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	-
96	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas dan pelayanan sudah baik
97	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Saran kedepannya agar bisa lebih baik lagi
98	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami puas dengan pelayanan
99	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Sudah bagus ditingkatkan kembali
100	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
101	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Pertahankan, tingkatkan dan bebas pungli, terimakasih

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
102	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan petugas yang melayani ramah tamah dan baik
103	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cukup
104	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
105	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, kompeten dan sesuai dengan lokasi atau tempat saya tinggal
106	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Dipertahankan dan tetap senyum semangat
107	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Bagi kami orang luar yang merantau, kami sangat senang atas pelayanan yang diberikan, Pengurusnya tidak terlalu ribet dan sangat ramah tamah
108	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan pembuatan dokumen diselesaikan dengan cepat
109	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
110	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon di tingkatkan lagi
111	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Untuk lebih ditingkatkan lagi
112	P	SMA / Sederajat	TNI/Polri	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
113	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang sangat ramah, cepat dan mudah
114	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	2	2	2	3	-
115	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	Puas dan cepat
116	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	2	2	2	4	Semoga kedepannya pelayanannya tetap bertahan dan peraturannya tidak berubah agar memudahkan masyarakat yang sedang mendesak keadaannya
117	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, pertahankan
118	P	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	2	2	2	3	Sudah sangat baik dan pelayanan disini sangat cepat
119	P	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Tidak ada saran sangat bagus
120	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	-
121	P	S1	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan baik untuk mempermudah masyarakat
122	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup memuaskan, sehingga kami pengaduan kami bisa terbantu.
123	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	2	3	3	3	4	Untuk masukan dan saran tidak ada, karena semuanya sudah sangat sesuai dengan prosedur, terimakasih sudah menjadi berkat bagi banyak orang Tuhan memberkati dalam setiap tugas dan pelayanannya
124	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
125	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	3	3	3	4	Semoga lebih baik lagi
126	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami puas dengan pelayanan
127	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
128	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Baik, tanggap, cepat
129	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
130	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
131	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan kualitas pelayanan
132	L	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
133	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Layanan yang diberikan cepat dan tepat
134	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Tetap dipertahankan
135	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Tetap dipertahankan
136	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
137	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
138	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
139	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanannya cukup bagus dan juga disarankan untuk pengecekan ulang berkas untuk melihat ada kesalahan
140	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik untuk lebih memudahkan masyarakat
141	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
142	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik pelayanan baik
143	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
144	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Lebih dikelola dengan baik supaya lebih baik
145	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
146	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
147	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan yang baik
148	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
149	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
150	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Terus tingkatkan pelayanan yang lebih baik
151	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
152	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus mohon dipertahankan
153	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
154	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Bagus memuaskan
155	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
156	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Pertahankan sudah baik
157	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan Pelayanan yang Baik
158	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
159	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik
160	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	-
161	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	Tetap dipertahankan sudah bagus
162	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	Tetap dipertahankan
163	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	2	2	2	4	-
164	L	SMA / Sederajat	TNI/Polri	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
165	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	Pelayanan sudah sangat baik dan bagus, ramah kepada masyarakat
166	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya bagus dan ramah
167	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	2	4	4	3	3	3	4	Tetap dipertahankan
168	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	3	3	3	4	-
169	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
170	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Bagus memuaskan
171	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
172	L	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Cukup baik pelayanannya
173	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
174	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Tetap dipertahankan
175	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan, stafnya ramah dan sopan
176	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya
177	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
178	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
179	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
180	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya memuaskan
181	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah cukup bagus

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
182	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
183	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya sudah bagus
184	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Tetap pertahankan melayani dengan maksimal
185	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik
186	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	2	4	3	3	3	3	3	Sudah baik pelayanannya
187	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Mohon dipertahankan, pelayanan sudah bagus
188	L	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
189	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Cukup baik pelayanannya, cepat, ramah pelayanannya
190	P	SMA / Sederajat	TNI/Polri	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	3	4	4	4	3	-
191	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	3	4	4	4	3	Sudah bagus, terimakasih
192	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
193	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
194	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan dan tetap senyum semangat
195	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
196	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
197	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
198	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
199	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya sudah bagus
200	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Sudah baik, terus tingkatkan
201	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
202	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
203	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Cukup bagus untuk pelayanannya
204	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
205	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan dapat terus ditingkatkan dan yang sudah baik untuk dipertahankan
206	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	4	-
207	L	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Peningkatan pelayanan mutu perlu ditingkatkan lagi, mengingat semakin meningkatnya kebutuhan sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik
208	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
209	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus sudah dipertahan
210	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	-
211	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada keluhan / komplain mengenai pelayanan
212	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	-
213	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	-
214	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	4	4	Tetap dipertahankan
215	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	2	2	4	3	Pelayanan cukup baik
216	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya baik
217	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
218	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	3	3	3	4	-
219	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Lebih disederhanakan dalam pelayanannya
220	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
221	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan, pelayanan sudah baik
222	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
223	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
224	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	3	4	4	3	3	3	4	-
225	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rutin diadakan penyuluhan/pemberitahuan mengenai tata cara pengurusan administrasi penduduk karena belum semua masyarakat tahu terima kasih.

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
226	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Lebih dikelola dengan baik
227	L	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
228	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
229	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus namun lebih baik ditingkatkan lagi agar super
230	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus pelayanannya
231	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	4	3	Sudah baik
232	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
233	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Cukup bagus
234	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat sesuai, semoga bisa dipertahankan
235	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Sangat baik dan cukup
236	P	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Untuk saat ini pelayanan yang saya rasakan sudah cukup baik. Semoga agar terus dijaga pelayanannya seperti ini
237	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	2	4	4	3	4	4	4	3	-
238	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah
239	L	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
240	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
241	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat cepat. Oke
242	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	4	3	3	3	3	-
243	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Pertahankan, tingkatan dan bebas pungli, terimakasih
244	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
245	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
246	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, kompeten dan sesuai dengan lokasi atau tempat saya tinggal
247	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	-
248	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
249	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
250	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Cukup baik, cepat dan ramah pelayanannya
251	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	4	4	4	3	-
252	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih, penerimaan petugas sangat ramah dan penjelasannya bisa dimengerti
253	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Bagus pelayanannya ramah dan memuaskan
254	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cukup
255	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
256	P	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan yang diberikan sangat baik, kompeten dan sesuai dengan lokasi atau tempat saya tinggal
257	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Sudah bagus ditingkatkan kembali
258	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
259	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pertahankan, tingkatan dan bebas pungli, terimakasih
260	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan petugas yang melayani ramah tamah dan baik
261	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Sangat memuaskan. Suksma.
262	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
263	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
264	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Layanan baik
265	P	S1	Wirausaha	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Semoga tetap memberi pelayanan yang baik.
266	L	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
267	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Baik

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
268	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Makin Ditingkatkan Lagi
269	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Sopan, ramah, baik
270	P	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan Pelayanan yang Baik
271	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	4	3	3	3	3	Tingkatkan Pelayanannya
272	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup,semua staff ramah dan baik.
273	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Layanan baik
274	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	4	3	3	4	3	very good!
275	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	2	4	4	4	3	3	3	3	Tidak ada
276	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	3	3	Fasilitas sudah cukup bagus, tetap dipertahankan
277	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Agar pelayanannya lebih ramah
278	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	Pelayanan yang baik dan cepat
279	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Untuk saat ini tidak ada
280	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	4	3	Pelayanan nya sudah sangat bagus
281	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Mantap
282	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	2	3	3	3	3	Bagus Pelayanannya
283	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	-
284	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Tidak ada keluhan / komplain mengenai pelayanan
285	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	2	4	3	4	3	-
286	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	2	4	3	4	4	4	4	Pelayanannya baik, sesuai apa yang kita inginkan
287	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Pelayanan cukup baik
288	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Semoga pelayanannya semakin bagus dan memuaskan
289	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	2	3	4	4	3	Lebih dikelola dengan baik supaya lebih baik
290	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
291	P	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Sangat baik sangat terkendali sangat berkualitas fasilitas yang ada baik dan bagus
Jumlah Nilai per Unsur					1055	1051	1089	1127	1063	1070	1064	1072	1076	9667
Nilai Rata - Rata per Unsur					3,63	3,61	3,74	3,87	3,65	3,68	3,66	3,68	3,70	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,40	0,40	0,42	0,43	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,687
SKM Unit Pelayanan					92,19									A (Sangat Baik)

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. U	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,64	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,29	A
U3	Waktu Penyelesaian	93,56	A
U4	Biaya/Tarif	96,82	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,32	A
U6	Kompetensi Pelaksana	91,92	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,41	A
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	92,10	A
U9	Sarana dan Prasarana	92,44	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarana dan Prasarana (U9)	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2023 Semester I



Kelurahan Renon
Kecamatan Denpasar Selatan
Pemerintah Kota Denpasar
2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Renon perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Renon periode Semester I Tahun 2023 menunjukkan angka yang bervariasi, meskipun cenderung sudah baik, pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan pelayanan	90,60	A
2	Sistem, mekanisme, prosedur	91,04	A
3	Waktu penyelesaian pelayanan	96,04	A
4	Biaya/ Tarif	97,01	A
5	Produk/ hasil layanan	90,67	A
6	Kompetensi pelaksana	92,16	A
7	Perilaku pelaksana	91,12	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,27	A
9	Sarana dan Prasarana	90,22	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena masih rendah jika dibandingkan dengan unsur lainnya. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai di ruang pelayanan dengan menambahkan area bermain anak, perpustakaan, dan pemenuhan kursi roda serta relnya untuk warga penyandang disabilitas	-	√	√	-	Sekretaris
2	Persyaratan	Mensosialisasi persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui layanan informasi online dengan memanfaatkan website dan sosial media Kelurahan Renon	-	√	-	-	Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Monitoring dan evaluasi jenis pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	-	√	-	-	Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

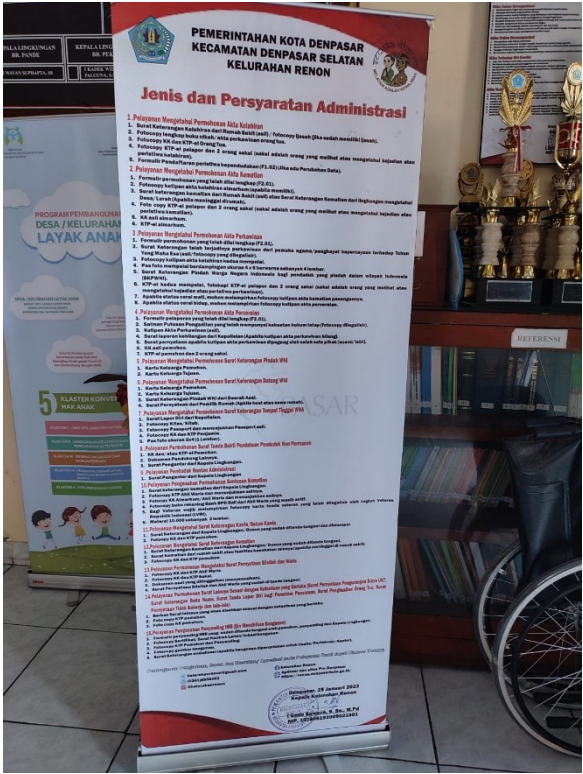
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai di ruang pelayanan dengan menambahkan area bermain anak, perpustakaan, dan pemenuhan kursi roda serta relnya untuk warga penyandang disabilitas	Sudah	Sejumlah sarana dan prasarana yang menjadi prioritas wajib telah dilakukan pemenuhan.		-

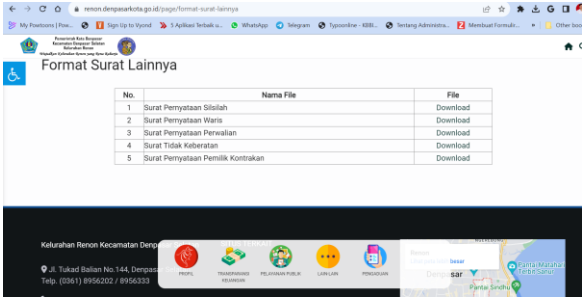
No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					
2	Mensosialisasi persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui layanan informasi online dengan memanfaatkan website dan sosial	Sudah	Informasi terkait Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 Semester I telah diperbaharui pada website Kelurahan Renon.		-

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	media Kelurahan Renon		- Format surat terkait administrasi Surat Pernyataan Silsilah dan Surat Pernyataan Waris, serta Surat Pernyataan Pemilik Kontrakan dapat diunduh oleh masyarakat melalui website Kelurahan Renon Menu Pelayanan Publik.	 The screenshot shows a web browser window with the URL 'www.dinasarkota.go.id/pager/format-surat-lainnya'. The page title is 'Format Surat Lainnya'. It contains a table with 5 rows of download links for various forms: 1. Surat Pernyataan Silsilah, 2. Surat Pernyataan Waris, 3. Surat Pernyataan Perwalian, 4. Surat Tidak Keberatan, and 5. Surat Pernyataan Pemilik Kontrakan. Each row has a 'Download' link. Below the table, there is a footer for 'Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar' with contact information and a map of the area.	-

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Monitoring dan evaluasi produk spesifikasi jenis pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah	Rapat koordinasi terkait evaluasi jenis pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan.		-

BAB IV

KESIMPULAN

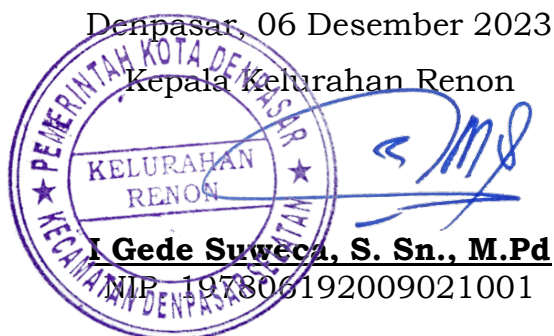
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kelurahan Renon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Terdapat sejumlah Rencana Tindak Lanjut yang sifatnya berkelanjutan, yaitu publikasi pada berbagai kanal yang berkesinambungan untuk memastikan terjaganya kualitas pelayanan di Kelurahan Renon.
3. Dalam rangka memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut, antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memperbaharui informasi persyaratan administrasi kependudukan pada website dan sosial media Kelurahan Renon	Berkolaborasi dengan admin sosial media dan situs resmi untuk terus mendukung upaya publikasi tersebut.	1 Bulan	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan	Stakeholder internal (Admin Website dan Sosial Media Kelurahan Renon).

Denpasar, 06 Desember 2023

Kepala Kelurahan Renon


I Gede Suweca, S. Sn., M.Pd
NIP. 197806192009021001