

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN RENON
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISIi

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 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 disebarkan 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	Mei (Minggu I)	3
2.	Pengumpulan Data	Mei (Minggu II) s/d Juni (Minggu IV)	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli (Minggu I)	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli (Minggu II)	5

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. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan dari Bulan Januari s/d Bulan April Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Renon dalam kurun waktu 4 (empat) Bulan adalah sebanyak 220 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 140 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 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenin Kelamin	Laki-laki	87	62,14%
		Perempuan	53	37,86%
		Total	140	100%
2	Pendidikan	SD	5	3,57%
		SMP / Sederajat	2	1,43%
		SMA / Sederajat	60	42,86%
		DIII	12	8,57%
		SI	48	34,29%
		S2	13	9,29%
		Total	140	100%
3	Pekerjaan	PNS	9	6,43%
		TNI / Polri	1	0,71%
		Karyawan Swasta	43	30,71%
		Wiraswasta / Usahawan	32	22,86%
		Pelajar / Mahasiswa	2	1,43%
		Lainnya	53	37,86%
		Total	140	99%
4	Jenis Layanan	Layanan Perizinan	6	4,29%
		Layanan Administrasi Kependudukan	115	82,14%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	19	13,57%
		Total	140	100%

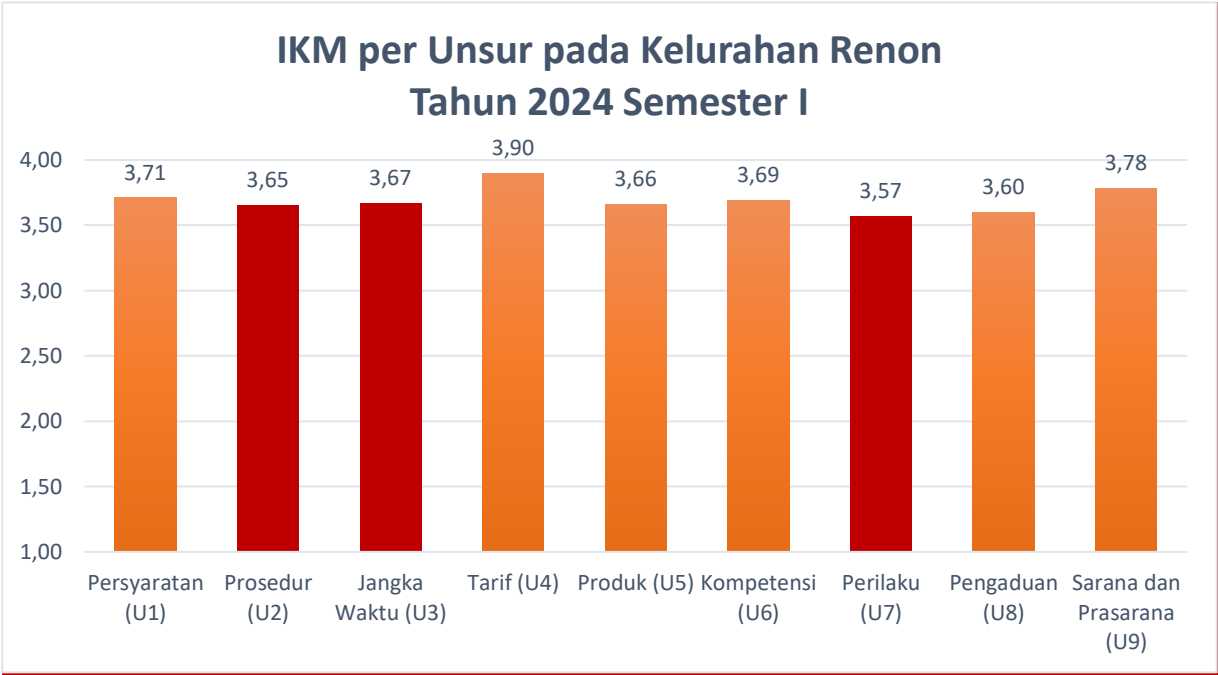
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,71	3,65	3,67	3,89	3,66	3,69	3,57	3,60	3,78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,21								

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 Perilaku Pelaksana mendapat nilai terendah sebesar 3,57. Selanjutnya Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan mendapat nilai terendah kedua sebesar 3,60 dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,65.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,90, Unsur Sarana dan Prasarana mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 3,78, serta Unsur Persyaratan mendapat nilai tertinggi ketiga sebesar 3,71.

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. Lebih di tingkat kan lagi keramah tamahannya dalam pelayanan untuk masyarakatnya, terimakasih”
2. “Untuk keamanan petugas keamanan tolong lebih intens keliling dan sekarang banyak ada pengamen liar.untuk pedagang yang dipinggir trotoar tolong dirapikan pak. Biar tidak membahayakan dan mengurangi kemacetan didaerah renon. Terimakasih”
3. “Semoga ke depannya bisa dilakukan online sampai ke kelurahan dan desa”

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

1. Unsur Perilaku Pelaksana yang dinilai masih kurang oleh responden sehingga perlu adanya pembinaan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan dan perilaku petugas pelayanan.
2. Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan masih mendapat nilai terendah kedua sehingga perlu adanya peningkatan koordinasi antara petugas keamanan di Kelurahan Renon serta instansi terkait.
3. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah ketiga sehingga perlu mendapat perhatian agar dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna layanan dalam meningkatkan pelayanan baik secara *offline* maupun *online*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

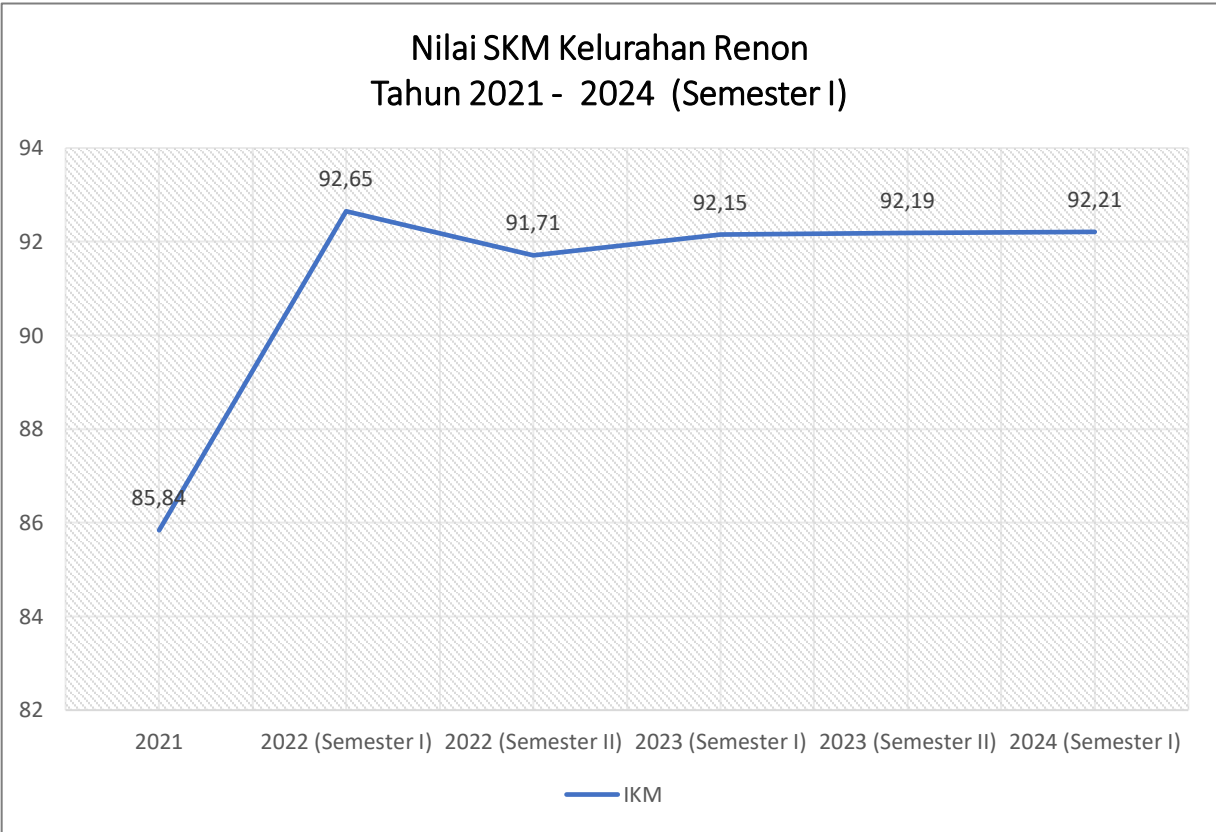
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Unsur Perilaku Pelaksana	Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik melaui rapat-rapat dan diskusi atau memberikan pelatihan khusus terkait pelayanan publik.	-	-	✓	-	Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	1. Peningkatan koordinasi antara petugas keamanan di Kelurahan Renon serta instansi terkait. 2. Sosialisasi kepada masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan sekitar.	-	-	✓	-	Kasi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meningkatkan koordinasi dengan Kepala Lingkungan agar dalam peningkatkan pelayanan publik. 2. Meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik untuk lebih memudahkan pelayanan kepada masyarakat.	-	-	-	✓	- Sekretaris - Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat - Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan - Kasi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan

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 2024 Semester I pada Kelurahan Renon.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Bulan Mei hingga Bulan Juli Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 92,21. Meskipun demikian, nilai SKM pada Kelurahan Renon menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang mengalami peningkatan dari Tahun 2023 Semester II hingga Tahun 2024 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan, dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Sarana dan Prasarana, serta Unsur Persyaratan.

Denpasar, 19 Juli 2024

Kepala Kelurahan Renon



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

NIP. 197806192009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Offline



රජයේ සේවා
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
කිසිසමහර් කොමන්ඩරියාහි
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
කිසිසමහර් කොමන්ඩරියාහි
KELURAHAN RENON
රෙනන් කුලරාහේ (රෙනන්) කොමන්ඩරියාහි (රෙනන්) කොමන්ඩරියාහි
 Jalan Tegal Balian No. 144 Renon - Denpasar (8061) 8956202
 තුරන්, රෙනන්, ධනපුරාගරා ගාමිති ඩිපාර්ට්මන්ට්/කුලරාහේ/රෙනන්@gmail.com
 Web: Renon.denpasarkota.go.id & Email: kluarahurennon@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 2024 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 pelayanannya.
 - 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
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik.

III. Masukan/Saran Responden

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

.....

.....

.....

Link Kuesioner Online



Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara Terhormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon, kami berminat meneliti dari seluruh Pengguna Layanan kami dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. Adapun layanan yang diberikan oleh Survey Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

- a. Layanan Perizinan
- b. Layanan Administrasi/Kependudukan
- c. Layanan Pengaduan Masyarakat

Perlu kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih dari 1 (satu) kali untuk jenis layanan berbeda yang diterima.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara Terhormat, Dalam rangka meningkatkan k...

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKyjpMW_rK8tWOS9dPO9t1IW8R1bIpvS4Ejn3mQYg9fhhSmfQ/viewform

2. Hasil Olah Data SKM Semester I

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN RENON KECAMATAN DENPASAR SELATAN
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2024

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
1	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan
2	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan
3	Laki-laki	40 - 49 Tahun	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua sdh sangat bagus 🍊🍊🍊🍊
4	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SD	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga kedepan lebih sigak dan bisa di paparkan layanan yang ada dan belum dibketahui masyarakat, seperti contoh, ada penanganan pohon tumbang dari time kelurahan yang kurang di paparkan ke masyarakat, agar tidak langsung melaporkan ke BPBD, yang kedua, mohon di instruksikan ke pada kaling yang berwenang di daerah masing masing banjar, agar lebih perhatian dengan lingkungan, seperti papan nama yang memakan akses pejalan kaki, karena sangat membahayakan pejalan kaki, sebab kemacetan selalu terjadi, tolong di perhatikan lebih, trimakasih
5	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
6	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Sebisanya semua permohonan yg sudah selesai diinfokan dalam pdf ke WA pemohon
7	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	4	3	3	Pertahankan yg sudah baik, tinggkatkan yg belum baik, untuk jadi yg terbaik
8	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan
9	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan tetap bertahan pak 🍊🍊
10	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	3	3	senyum, ramah, bertanggung jawab
11	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maaf tdk kritik krn semua sdh sesuai prosedural
12	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Lebih di tingkatkan pelayanannya
13	Perempuan	> 50 Tahun	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	3	3	4	Baik
14	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih di tingkatkan saja
15	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga ke depannya bisa dilakukan online sampai ke kelurahan dan desa
16	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
17	Perempuan	> 50 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya semakin update
18	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Guna peningkatan dan perbaikan pelayanan agar informasi yang diberikan kepada masyarakat satu pintu
19	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan lbh ditingkatkan lg dengan inovasi pelayanan
20	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	4	4	4	KWALITAS SDM DITINGKATKAN
21	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	semoga ke depannya pelayanan dan kinerja bisa tetap dipertahankan dan menjadi semakin baik.
22	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Semua pelayanan sudah baik
23	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	Pelayanan sudah maksimal mhn lebih di tingkatkan lagi
24	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LEBIH DITINGKATKAN LAGI 😊
25	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	1	1	4	4	Kedepanya semoga lebih baik lagi
26	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	2	4	4	Sebaiknya pegawai yg berhadapan langsung dengan customer diingatkan/dilatih lagi agar lebih ramah dan murah senyum. Kalau memang pegawainya tidak bisa melakukan itu mungkin pindahkan ke bagian non-customer facing. Targetkan supaya keramahannya bisa selevel dengan customer service Bank BCA. Mengurus administrasi itu sering kali melelahkan, harus bolak-balik untuk cari tanda tangan, surat yg kurang dan sebagainya. Kalau pegawai yg melayani judes, orang kan jadi kesal.
27	Perempuan	40 - 49 Tahun	DIII	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi dlm menangani masalah pengaduan yg ada di masyarakat.
28	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Perizinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	.
29	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
30	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang bagus tolong di pertahankan

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
31	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga ada evaluasi setiap ada kebijakan Biar warga terbantu dan bisa mengikuti
32	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
33	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Harus lebih ramah dan skill di tambah sesuai keperluan SDM dan tupoksinya 🙏
34	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat bagus. 🙏
35	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan karena sudah sangat baik
36	Perempuan	40 - 49 Tahun	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	3	4	4	4	3	4	4	Setidaknya ada petugas yg bisa memberikan pelayananan lebih baik
37	Perempuan	> 50 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali tetap pertahankan
38	Perempuan	> 50 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Perizinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik tetap pertahankan
39	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Untuk keamanan petugas keamanan tolong lebih intens keliling dan sekarang banyak ada pengamen liar.untuk pedagang yang dipinggir trotoar tolong dirapikan pak. Biar tidak membahayakan dan mengurangi kemacetan didaerah renon. Terimakasih
40	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik, semoga bisa dipertahankan dan lebih baik
41	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
42	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penertipan parkir kendaraan bagi yang usaha kost/kontrak, penertipan jam malam (jam beroperasi) bagi usaha hiburan/cafe
43	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Pelayanan sudah bagus dan memuaskan
44	Perempuan	40 - 49 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Agar lebih di tingkatkan lagi
45	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
46	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semuaa pelayanan sangat baik
47	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup
48	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan dipertahankan
49	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Tidak ada
50	Perempuan	20 - 29 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Baik semua sangat baik
51	Perempuan	40 - 49 Tahun	SD	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Perizinan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Tetep semangat supaya lebih bagus kedepannya
52	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai dengan kebutuhan
53	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	3	3	3	Di tingkatkan lagi
54	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Benar
55	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pertahankan yg terbaik, tingkatkan yg kurang 😊
56	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Lebih meningkatkan informasi kependudukan kepada masyarakat
57	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	lakukan pelayanan dengan baik dan bilaperlu ditingkatkan lagi
58	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Di tambah kesabaran dalam melayani untuk yang masih belum paham digitalisasi
59	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	saran saya untuk masukan perbaikan pelayanan agar pelayanan tersebut tetap lebih baik bagi masyarakat disekitarnya dan menjadi pelayanan yang luar biasa bagi kita semua
60	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi
61	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan trs pelayanan agar msy semakin puas dengan layanan dr pemma
62	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik..lanjutkan
63	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dan mengedepankan keadilan.
64	Laki-laki	> 50 Tahun	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan
65	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	4	4	3	4	4	TINGKATKAN

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
66	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	2	3	3	Semoga pelayanannya silu ramah ke pengunjung (tidak boleh judes)
67	Perempuan	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ke amanan lebih di tingkat kan
68	Perempuan	40 - 49 Tahun	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Lebih di tingkat kan lagi keramah tamahannya dalam pelayanan untuk masyarakatnya, terimakasih
69	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin di tingkatkan lagi
70	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Untuk Renon pelayanan dalam administrasi sudah sangat baik
71	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Sudah cukup baik dan di tingkatkan lagi
72	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus
73	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Luar biasa
74	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelayanan selama ini sudah sesuai, jika perlu bisa lebih dikembangkan supaya sangat lebih baik lagi dan agar semua merasakan nyaman saat menggunakan pelayanan.
75	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sangat sigap dan tanggap dalam melakukan pelayanan
76	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada masukan
77	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Sudah sangat bagus 🙏
78	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Lebih di tingkatkan
79	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bagus
80	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Sangat memuaskan
81	Laki-laki	40 - 49 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Perizinan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Fast respon lebih di tingkatkan
82	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Kinerja sudah baik tinggal di tingkatkan dan di maksimalkan
83	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Tetap kompak dan ramah terhadap pelayanan kepada masyarakat
84	Laki-laki	30 - 39 Tahun	DIII	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	3	3	4	Sudah sangat bagus dan sangat membantu masyarakat
85	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Perlu di jaga atas prestasi pelayanan yg sdh baik dan bila perlu di tingkatkan lagi 🙏
86	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Serana main anak tolong di tambah
87	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah bagus
88	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA / Sederajat	TNI/POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg sdh sangat baik ini dipertahankan bila perlu ditingkatkan untuk menambah lebih puas lagi pelayanan kepada masyarakat
89	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Lebih di tingkatkan lagi dari yg sebelumnya
90	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	3	4	Sudah sesuai
91	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah sesui standar namun perlu peningkatan lebih baik
92	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Semoga semakin dimudahkan dalam mengurus administrasi
93	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
94	Laki-Laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Baik
95	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan Tingkatkan
96	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	4	3	4	-
97	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Pelayanannya sangat bagus
98	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sudah bagus pelayanannya kedepannya pasti jauh lebih baik
99	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	3	3	4	Jika bisa jam operasional ditambah
100	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
101	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	4	4	4	-
102	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Semua sudah baik tidak ada saran
103	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
104	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Baik dan Bagus semua, Terima Kasih
105	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan
106	Laki-laki	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	3	3	4	3	3	4	Sangat bagus setelaha da evaluasi berkala seperti pendapat responden ini dan peningkatan peyalanan lebih baik
107	Laki-laki	40 - 49 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semua pelayanan yang diberikan sudah baik mohon dipertahankan
108	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Sangat puas atas pelayanan pelayanan di Kantor Lurah Renon
109	Perempuan	40 - 49 Tahun	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas atas pelayanan pelayanan di Kantor Lurah Renon
110	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Wiraswasta/Usaha wan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Semoga kedepannya lebih baik lagi
111	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Sudah bagus, terimakasih
112	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	-
113	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
114	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	3	3	4	4	4	3	Dipertahankan dan tetap senyum semangat
115	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
116	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	3	3	3	3	-
117	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
118	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
119	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya sudah bagus
120	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Sudah baik, terus tingkatan
121	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
122	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	3	4	4	4	3	-
123	Laki-laki	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Cukup bagus untuk pelayanannya
124	Laki-laki	30 - 39 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
125	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Semoga pelayanan dapat terus ditingkatkan dan yang sudah baik untuk dipertahankan
126	Laki-laki	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	3	-
127	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	3	3	3	4	Peningkatan pelayanan mutu perlu ditingkatkan lagi, mengingat semakin meningkatnya kebutuhan sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik
128	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	4	3	-
129	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Cukup bagus sudah dipertahan
130	Laki-laki	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
131	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Cukup bagus
132	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Sudah sangat sesuai, semoga bisa dipertahankan
133	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Sangat baik dan cukup
134	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Untuk saat ini pelayanan yang saya rasakan sudah cukup baik. Semoga agar terus dijaga pelayanannya seperti ini
135	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
136	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanan cepat dan mudah
137	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
138	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
139	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanannya sangat cepat. Oke
140	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA / Sederajat	Lainnya	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
Jumlah Nilai per Unsor						519	511	514	546	513	516	500	504	529	4652
Nilai Rata - Rata per Unsor						3,71	3,65	3,67	3,90	3,66	3,69	3,57	3,60	3,78	
Nilai Rata - Rata Tertimbang						0,41	0,41	0,41	0,43	0,41	0,41	0,40	0,40	0,42	3,688
SKM Unit Pelayanan						92,21									A (Sangat Baik)

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

