

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN RENON
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... i

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 SKM..... 3

2.1 Pelaksana SKM 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 SKM..... 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 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	September (Minggu I)	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober (Minggu II) s/d Nopember (Minggu IV)	35
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember (Minggu I)	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember (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 Oktober s/d Bulan Nopember Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Renon dalam kurun waktu 2 (dua) Bulan adalah sebanyak 250 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 152 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 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenin Kelamin	Laki-laki	92	60,53%
		Perempuan	60	39,47%
Total			152	100%
2	Pendidikan	SD	5	3,29%
		SMP / Sederajat	4	2,63%
		SMA / Sederajat	92	60,53%
		D I / D II / D III	11	7,24%
		SI	33	21,71%
		S2	7	4,61%
Total			152	100%
3	Pekerjaan	PNS	3	1,97%
		TNI / Polri	0	0,00%
		Karyawan Swasta	65	42,76%
		Wiraswasta / Usahawan	29	19,08%
		Pelajar / Mahasiswa	5	3,29%
		Lainnya	50	32,89%
Total			152	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Perizinan	0	0,00%
		Layanan Administrasi Kependudukan	141	92,76%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	11	7,24%
Total			152	100%

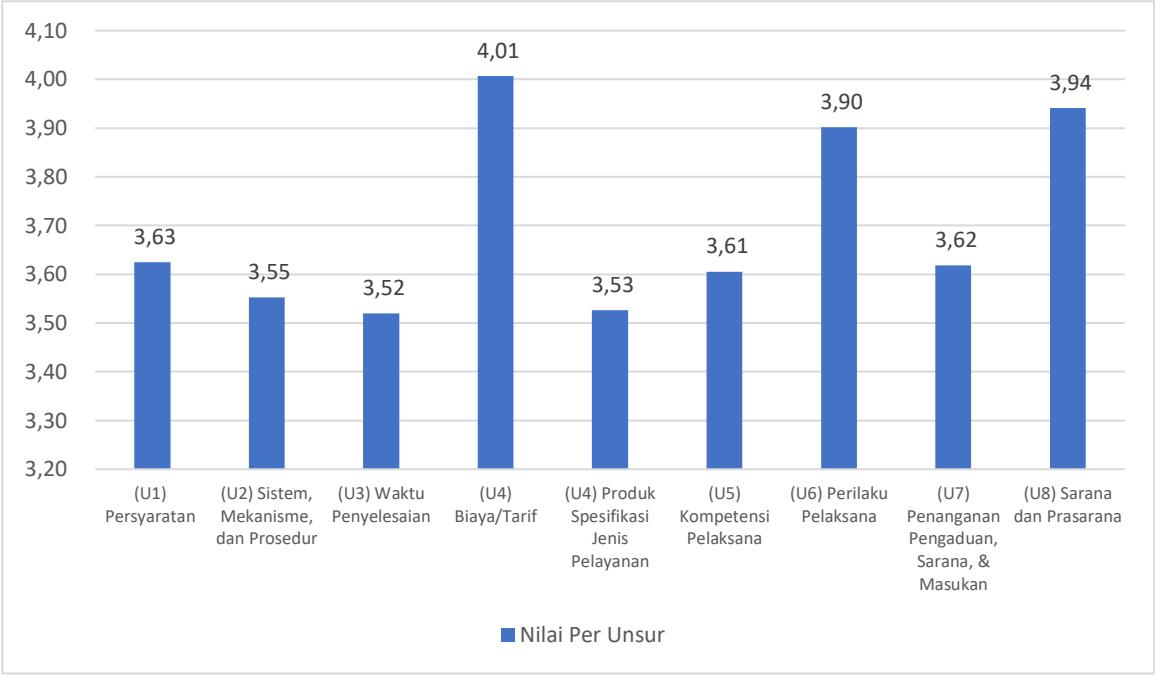
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,55	3,52	4,01	3,53	3,61	3,90	3,62	3,94
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,40								

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 Waktu Penyelesaian mendapat nilai terendah sebesar 3,52. Selanjutnya Unsur Produk Spesifikasi Jenis mendapat nilai terendah kedua sebesar 3,53 dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,55.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4,01, Unsur Sarana dan Prasarana mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 3,94, serta Unsur Prilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi ketiga sebesar 3,90.

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. “Semoga bisa dijaga kecepatan dan ketepatan dalam pelayanannya”
2. “Tingkatkan prosedur yang simpel saja”
3. “Mohon menambah lahan parkir karena harus menumpang toko-toko lain mobilnya”
4. “Pihak Kelurahan bisa menjual map agar mempermudah pemohon tanda tangan sehingga tidak perlu mencari keluar khususnya bagi orang-orang yang baru berkunjung disini.”
5. “Kalau bisa di isi pengharum ruangan”

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

1. Unsur Waktu Penyelesaian yang dinilai masih kurang oleh responden, hal ini memperlihatkan bahwa kecepatan proses pelayanan pada Kelurahan Renon menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada Survei Kepuasan Masyarakat terkait dengan unsur pelayanan ini dikarenakan proses pelayanan terhambat karena kendala jaringan internet untuk mengakses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga masyarakat harus menunggu sampai dalam penyelesaian berkas.
2. Unsur Produk Spesifikasi Jenis masih mendapat nilai terendah kedua, hal ini berkaitan dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan pada Forum Konsultasi Publik (FKP).
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

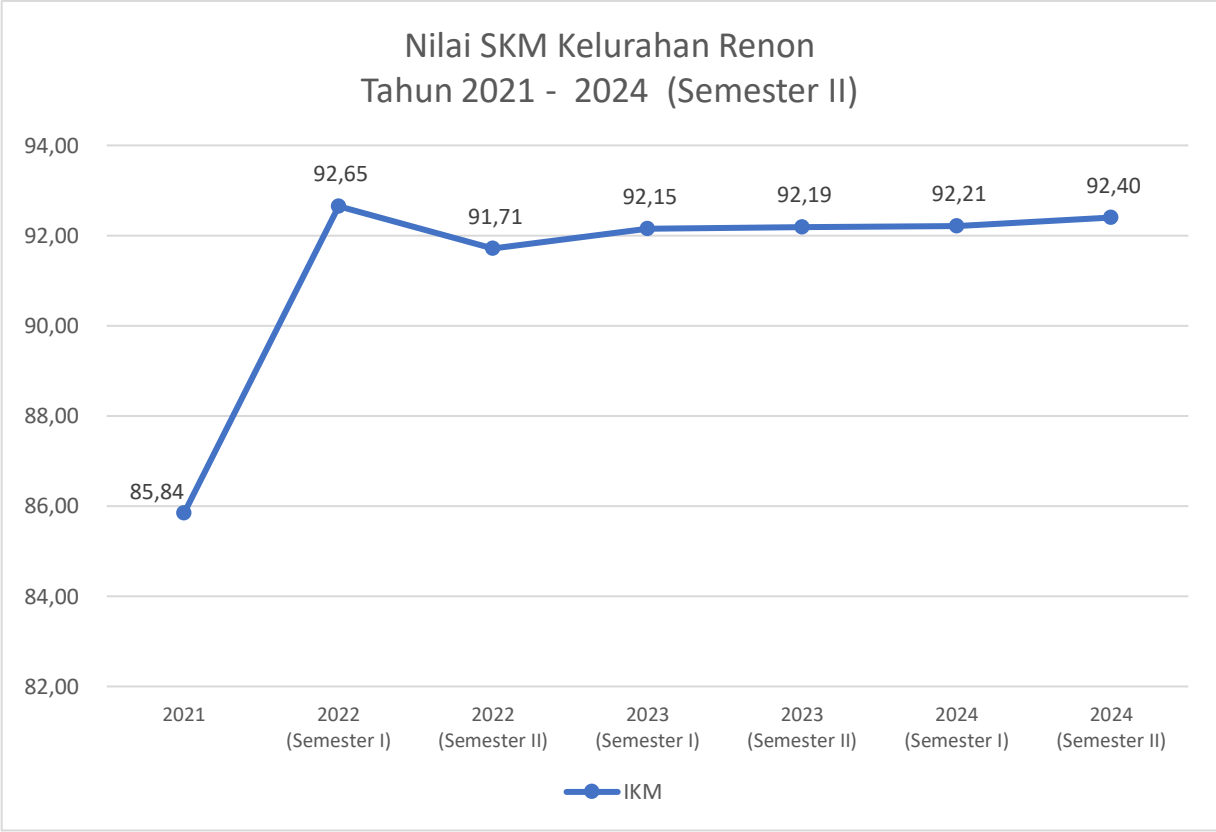
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 Waktu Penyelesaian	1. Mengoptimalkan penggunaan jaringan internet dalam akses SIAK.	✓	-	-	-	Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Unsur Produk Spesifikasi Jenis	1. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan membuat register sederhana terhadap masing-masing jenis pelayanan	-	✓	-	-	- Sekretaris - Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat - Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan - Kasi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Meningkatkan koordinasi dengan Kepala Lingkungan dalam peningkatkan pelayanan publik. 2. Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan.	-	✓	-	-	- 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 II pada Kelurahan Renon.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 92,40. Meskipun demikian, nilai SKM pada Kelurahan Renon menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang mengalami peningkatan dari Tahun 2024 Semester I sampai dengan Tahun 2024 Semester II.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Unsur Produk Spesifikasi Jenis, dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Sarana dan Prasarana, serta Unsur Perilaku Pelaksana.

Denpasar, 11 Desember 2024

Kepala Kelurahan Renon



LAMPIRAN

1. Kuesioner



රජයේ පාලන ආයතන
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
කිසිසමහර් පාලන ආයතන
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
කිසිසමහර් පාලන ආයතන
KELURAHAN RENON
රෙනන් පාලන ආයතන
Renon Kecamatan Denpasar Selatan
Jalan Tegal Balam No. 144 Renon - Denpasar (0361) 8956202
renon@renon.denisaparkota.go.id / kishisimohor@keluraharenon@gmail.com
Web: Renon.denisaparkota.go.id / Email: keluraharenon@gmail.com

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Bapak/Ibu Saudara Terhormat,

Ummk 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 Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara Terhormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon, kami bertang-
gung jawab kepada 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 tertentu 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 II

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

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
1	L	26	SD	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Dari proses pengajuan saya tentang mencantumkan diri dalam kependudukan domisili ini sangat mudah dan kompeten
2	L	20	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Dari proses pengajuan saya tentang mencantumkan diri dalam kependudukan domisili ini sangat mudah dan kompeten
3	L	27	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	2	3	4	3	3	3	3	4	-
4	P	43	SMA	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Semua sudah sangat baik
5	P	36	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	L	34	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Sangat memuaskan / tetap dipertahankan
7	L	24	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	1	3	4	3	3	4	4	1	Pelayanan sangat memuaskan
8	P	31	S II	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik
9	L	31	S I	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah baik
10	L	34	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
11	P	25	D I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Cukup mudah dan lumayan cepat dalam melayani masyarakat setempat
12	L	63	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
13	L	21	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Sudah cukup baik terimakasih
14	P	26	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Semoga semakin baik lagi
15	P	36	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan, bisa disediakan wifi gratis
16	P	33	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat puas dengan pelayanan petugasnya sangan memuaskan dan sangat cepat
17	P	58	D III	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya rasa tidak perlu saran soalnya pelayanannya sudah sangat baik
18	L	23	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	5	5	4	4	4	4	Tetap pertahankan pelayanan dan fasilitas yang sudah dijalankan
19	P	24	S I	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	4	3	4	Pelayanan baik dan jelas
20	P	27	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang saya terima sangat baik, ramah dan sopan
21	L	25	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan, cepat, dan ramah. Tetap pertahankan pelayanan yang seperti ini
22	P	29	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ramah dan Sopan untuk pelayanan
23	L	22	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Sepertinya saya tidak usah memberikan saran yang bertele-tele karena semua yang dikerjakan dengan sangat profesional
24	P	29	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
25	P	23	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
26	L	44	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	44	4	4	Sangat puas atas pelayanannya
27	L	51	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik-terimakasih
28	L	29	SMP	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mantap dan terus dipertahankan
29	L	28	SMK	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Sudah sangat baik. Mudah-mudahan terus menjadi lebih baik
30	L	32	SMP	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
31	P	23	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Pertahankan pelayanan yang baik
32	L	24	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Sebenarnya semua sudah sangat bagus tapi lebih baik ditingkatkan lagi terima kasih.
33	P	23	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat lebih baik
34	P	28	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Sudah baik pertahankan
35	L	33	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah, Kelurahan Renon bersih dan rapi
36	P	36	D III	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	3	4	1	-
37	P	50	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Sudah sangat baik
38	L	44	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	3	3	3	4	4	-
39	P	36	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
40	L	27	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
41	L	25	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	2	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan prosedur yang simpel saja
42	L	30	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
43	L	28	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Sudah baik pelayanan sopan dan tanggap
44	L	32	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan standar layanannya sudah bagus
45	P	36	D III	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Mohon menambah lahan parkir karena harus menumpang toko-toko lain mobilnya
46	L	31	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Tidak ada
47	L	26	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Layanan yang diberikan sudah sangat baik, mohon dipertahankan
48	P	33	D III	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan baik dan bagus serta petugas melayani dengan baik dan mudah dimengerti
49	L	20	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua berjalan dengan baik terima kasih
50	P	19	S I	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	4	3	4	-
51	P	23	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pihak Kelurahan bisa menjual map agar mempermudah pemohon tanda tangan sehingga tidak perlu mencari keluar khususnya bagi orang-orang yang baru berkunjung disini.
52	P	21	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
53	L	20	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik
54	P	21	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Semua sudah bagus dan sangat kompeten
55	P	20	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	4	3	4	-
56	P	34	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dalam pelaksanaannya saya merasa nyaman dan terbantu dengan petugas kelurahan yang ramah dan cekatan (cepat) dalam prosesnya terimakasih sudah membantu mengarahkan informasi yang sangat jelas untuk ke depannya lebih ditingkatkan kembali menjadi yang ter the best
57	L	41	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
58	L	29	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan keramaian dan kesiapan saat ini sudah sopan dan ramah jangan diubah
59	L	47	D III	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Saat ini semua berjalan sesuai SOP
60	L	23	SMA	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Saya sangat senang, karena keluhan saya diterima dan diproses sesuai kebutuhan saya dan prosedur tata tertib yang berlaku di Kantor Kelurahan Renon, Terimakasih
61	P	39	S II	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus pelayanannya semoga dapat dipertahankan
62	L	38	D III	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik
63	L	24	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah dan baik
64	P	48	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Kalau bisa di isi pengaharum ruangan
65	L	22	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	4	4	-
66	L	50	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik
67	L	24	D IV	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Bagus ditingkatkan
68	L	31	SMK	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
69	P	37	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Terimakasih banyak
70	P	23	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
71	P	21	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
72	L	39	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	4	4	-
73	L	37	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pengurusan dokumen saat ini sudah baik dan mungkin kedepan lebih baik lagi
74	P	37	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Semoga pelayanan yang baik ini dipertahankan
75	L	25	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan untuk pelayanan sangat baik
76	P	57	D III	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
77	P	29	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga semakin memberikan layanan terbaik
78	L	24	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan terimakasih banyak tetap pertahankan keramahannya
79	L	60	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong dipertahankan
80	L	21	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Tidak ada saran karna sangat puas dengan pelayanan dan saran

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
81	L	40	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dari depan sampai di dalam kantor Kelurahan sangat ramah dan baik serta cepat, sarannya pun bagus dan bersih mantap Kelurahan Renon
82	L	23	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas pegawainya sangat ramah dan proses sangat cepat
83	L	31	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
84	L	34	S I	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan yang prima ini kepada masyarakat
85	L	26	SMA	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
86	P	46	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Cukup baik
87	P	28	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Sudah sangat baik puas
88	L	36	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk pelayanan sangat bagus, dan tolong dipertahankan
89	P	69	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Terus ditingkatkan dan menjadi pelayanan istimewa
90	P	55	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Sangat puas
91	P	23	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Sangat baik dan memuaskan
92	P	23	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
93	L	26	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayani masyarakat dengan baik terutama saya yang bukan warga asli Bali tetapi pelayanannya sangat baik dan ramah
94	L	40	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali
95	P	56	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Lebih baik lagi
96	L	30	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Terus tingkatan pelayanan dengan semaksimal mungkin jangan pernah puas dan terus bersikap ramah
97	P	27	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sudah baik semoga bisa ditingkatkan lagi
98	P	33	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap mempertahankan sikap ramah dan sopan yang sudah berjalan dan saya sangat senang berkunjung di Kelurahan Renon dari pintu masuk orangnya sangat ramah pas masuk juga disambut dengan sangat baik Kelurahan Renon terbaik 4 jempol buat Kelurahan Renon
99	P	22	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
100	L	33	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
101	L	33	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	3	4	4	-
102	L	32	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	4	3	4	-
103	P	43	S I	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	3	3	4	Sudah bagus pertahankan
104	P	49	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semua sudah baik, terimakasih
105	L	43	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	-
106	L	34	SMP	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Semuanya sangat cukup dan baik
107	L	34	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan lebih baik lagi
108	L	41	D III	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
109	L	31	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	4	4	-
110	L	26	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Tidak ada saran
111	P	41	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Sangat baik dan sangat ramah
112	L	33	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
113	L	21	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Saya sangat berterimakasih kepada petugas Kantor Lurah karena sudah melayani dengan baik
114	L	24	S II	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	3	3	4	Pas
115	P	23	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	3	3	4	Seluruh hal yang diperlukan sedah sangat bagus tidak ada hal buruk cukup dipertahankan
116	L	36	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sangat puas dan pelayanan baik dan ramah
117	L	34	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sangat puas dengan pelayanannya
118	L	38	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan yang baik ini
119	L	50	S I	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Sementara ini semua berjalan dengan baik
120	L	45	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
121	L	30	S II	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran	
122	L	28	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-	
123	L	20	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-	
124	P	23	SMK	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-	
125	L	37	D III	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Pertahankan karena sudah sangat baik	
126	L	23	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	
127	P	43	S II	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sangat baik mbanya ramah. Semoga begini terus & maju! Terimakaish!	
128	P	50	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-	
129	L	24	SMK	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Semoga bisa dijaga kecepatan dan ketepatan dalam pelayanannya	
130	P	30	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Seluruh pelayanan yang diberikan sudah baik, benar, dan cepat.	
131	P	38	SMP	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Semuanya cukup baik cepat pelayanannya	
132	L	39	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	
133	L	19	SMK	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Sangat sopan dan baik	
134	L	26	S I	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-	
135	L	29	S II	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan bagus	
136	L	39	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-	
137	L	31	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Good Service	
138	L	34	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Semoga kedepan lebih baik lagi	
139	L	63	S II	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah sangat memuaskan tidak ada masukan	
140	P	28	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, Terimakasih	
141	P	43	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	
142	P	43	D III	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik, terimakasih	
143	L	24	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Saran terus tingkatkan pelayanan yang seperti ini kepada masyarakat umum	
144	L	37	S I	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Sudah bagus, dipertahankan	
145	P	38	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sudah bagus	
146	P	24	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	3	3	4	4	-	
147	L	32	SMA	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Belum ada	
148	L	44	SMA	Wiraswasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Semakin dipertahankan selamat melayani	
149	L	22	SMK	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1. Pelayanan ramah dan tepat 2. Tempat bersih dan nyaman	
150	P	39	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi	
151	L	59	SD	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	2	4	Cukup/baik	
152	L	29	SMA	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Sudah bagus	
Jumlah Nilai per Unsur						551	540	535	609	536	548	593	550	599	5.061	
Nilai Rata - Rata per Unsur						3,63	3,55	3,52	4,01	3,53	3,61	3,90	3,62	3,94		
Nilai Rata - Rata Tertimbang						0,40	0,39	0,39	0,44	0,39	0,40	0,43	0,40	0,44	3,70	
SKM Unit Pelayanan						92,40									A (Sangat Baik)	