



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2025



**KELURAHAN RENON
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
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 Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner dengan Formulir Manual	
2. Kuesioner dengan Google Form	
3. Hasil Olah Data SKM Semester II	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaannya, secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi semakin penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan, karena dapat mendorong kebijakan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, disusunlah Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan panduan bagi instansi penyelenggara dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan secara langsung, dengan harapan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan.

Penilaian dilakukan melalui sembilan unsur pelayanan yang mencakup standar pelayanan, sarana prasarana, hingga mekanisme pengaduan dan konsultasi. Dengan demikian, survei ini menjadi alat penting dalam mengukur dan memahami pengalaman serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Renon, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di wilayah Kecamatan Denpasar Selatan, maka dilaksanakanlah Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, guna memperoleh data yang akurat dan komprehensif.

Hasil dari survei ini merangkum informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam rangka perbaikan berkelanjutan. Diharapkan, melalui evaluasi ini, kualitas pelayanan dapat meningkat menuju pelayanan prima, sehingga hak-hak masyarakat sebagai warga negara dapat terpenuhi secara optimal.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Renon dengan membagikan kuisioner kepada penerima layanan. Kegiatan survei dilakukan sesuai jam kerja pelayanan pada Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat

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	Agustus (Minggu I)	3
2.	Pengumpulan Data	Agustus (Minggu II) s/d Nopember (Minggu III)	70
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember (Minggu IV)	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember (Minggu I)	3

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 Juni Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Renon dalam kurun waktu 5 (Lima) Bulan adalah sebanyak 650 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 242 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenin Kelamin	Laki-laki	145	59,92%
		Perempuan	97	40,08%
		Total	242	100%
2	Pendidikan	SD / Sederajat	6	2,48%
		SMP / Sederajat	3	1,24%
		SMA / SMK/ Sederajat	99	40,91%
		D I / D II / D III / Sederajat	31	12,81%
		S I / D IV / Sederajat	86	35,54%
		S2	17	7,02%
		Total	242	100%
3	Pekerjaan	PNS / TNI / Polri	33	13,64%
		Karyawan Swasta	97	40,08%
		Wiraswasta / Usahawan	49	20,25%
		Pelajar / Mahasiswa	18	7,44%
		Lainnya	45	18,60%
		Total	242	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Lainnya	12	0,00%
		Layanan Administrasi Kependudukan	188	77,69%
		Layanan Pengesahan Silsilah Waris	19	7,85%
		Layanan Pengajuan BPJS-PBI	1	0,41%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	22	9,09%
		Total	242	100%

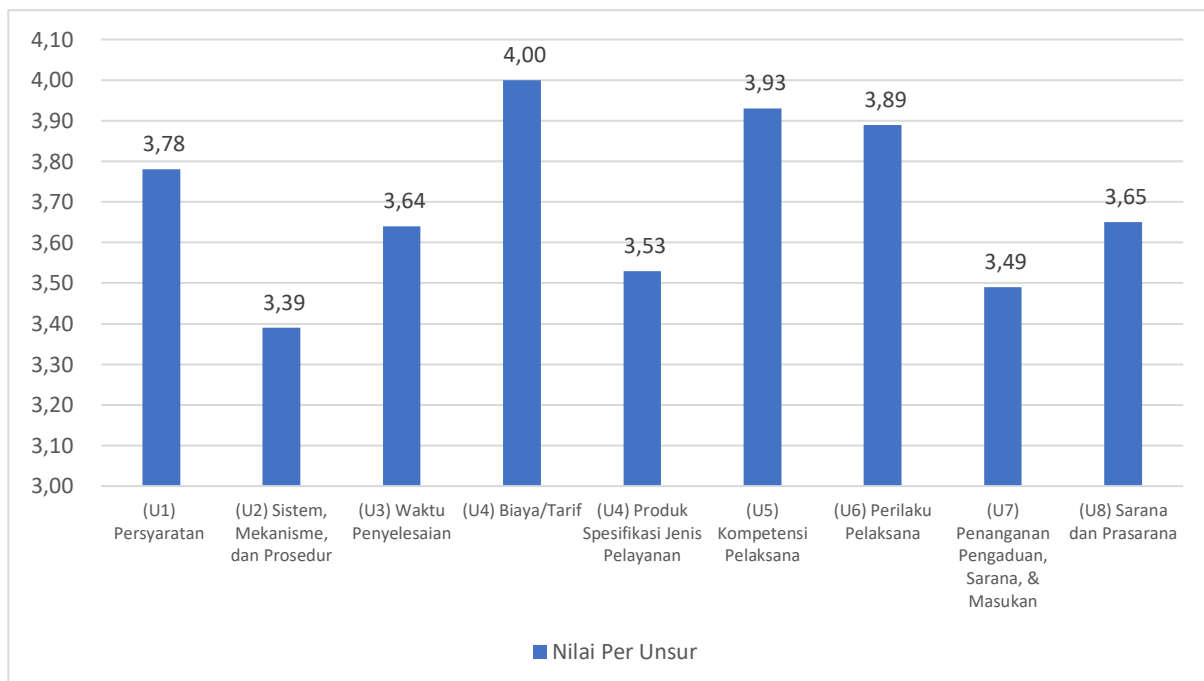
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,39	3,64	4,00	3,53	3,93	3,89	3,49	3,65
Kategori	A	B	A	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	92,44								

Gambar 1. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 3,39. Selanjutnya Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan mendapat nilai terendah kedua sebesar 3,49 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,53.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4,00, Unsur Kompetensi Pelaksana mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 3,93, serta Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi ketiga sebesar 3,89.

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. “Sosialisasi layanan kelurahan perlu diperjelas agar warga mudah memahami prosedur”
2. “Kebersihan lingkungan agar trus d tingkatkan”
3. “Produk pelayanan berupa dokumen Silsilah Waris sudah jelas, namun masih diperlukan penjelasan lebih detail mengenai struktur bagan silsilah agar lebih mudah dipahami masyarakat”
4. “Fasilitas penanganan pengaduan sudah tersedia, namun alur penyampaian pengaduan masih kurang jelas bagi masyarakat”

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

1. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah karena masih bergantung pada proses manual seperti formulir kertas, antrian fisik, dan verifikasi tatap muka serta tidak tersedia aplikasi atau sistem online yang mempermudah proses. Sehingga diperlukan upaya digitalisasi layanan melalui penyediaan sistem pelayanan berbasis aplikasi/website yang terintegrasi, penyederhanaan alur layanan, serta peningkatan akses informasi prosedur secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan mendapat nilai terendah kedua karena mekanisme pengaduan belum berjalan optimal, saluran pengaduan belum sepenuhnya dikenal atau mudah diakses oleh masyarakat, respons dan tindak lanjut pengaduan belum konsisten, serta ketersediaan sarana pendukung pengaduan masih terbatas. Sehingga diperlukan penguatan sistem pengelolaan pengaduan melalui penyediaan saluran pengaduan yang lebih beragam dan mudah diakses, peningkatan kecepatan serta konsistensi tindak lanjut, penyediaan sarana pendukung yang memadai, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.
3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai terendah kedua karena informasi mengenai jenis layanan belum disampaikan secara jelas dan konsisten. Sehingga diperlukan penyempurnaan standar produk layanan serta penyajian informasi yang lebih lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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:

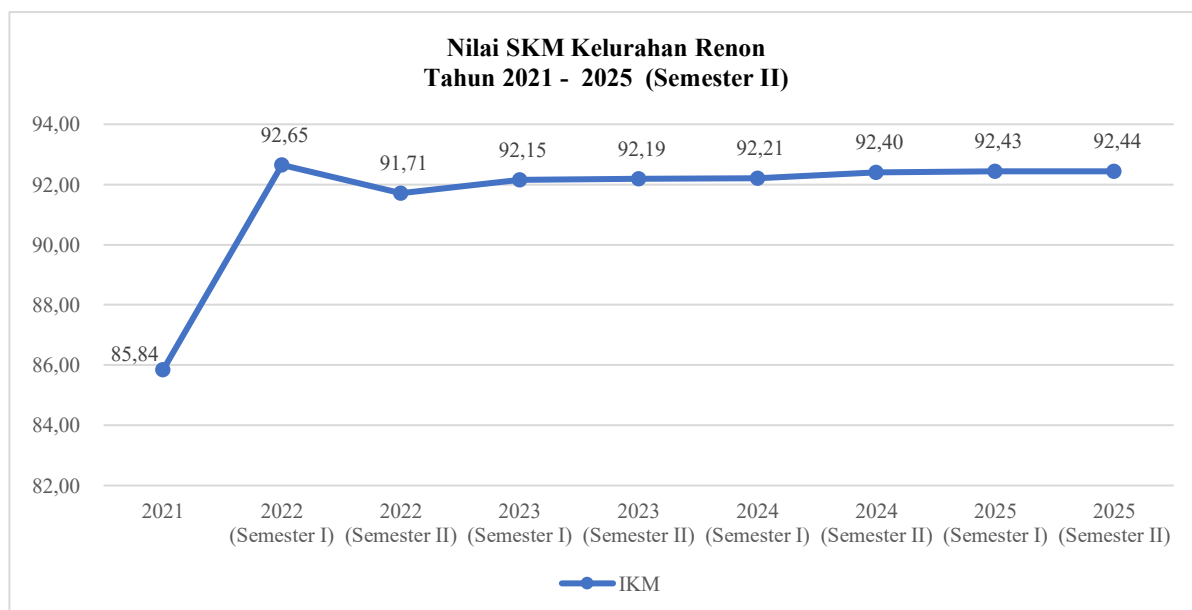
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Review dan pembaruan SOP seluruh jenis layanan agar lebih sederhana dan efisien. 2. Menerapkan pengisian formulir digital untuk	✓	-	-	-	Sekretaris dan Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		mengurangi penggunaan formulir kertas.					
2	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Sosialisasi rutin mengenai cara menyampaikan pengaduan dan masukan melalui pertemuan banjar, leaflet, dan media sosial. 2. Mengadakan rapat evaluasi internal untuk memperbaiki mekanisme pengaduan jika ditemukan hambatan.	-	✓	-	-	- Sekretaris - Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat - Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan - Kasi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan
3	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Menyelaraskan standar produk layanan dengan peraturan pemerintah dan kecamatan. 2. Mengunggah informasi layanan secara lengkap di media sosial dan website kelurahan.	-	✓	-	-	- Sekretaris - Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat - Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
							- Kasi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 2025 Semester II pada Kelurahan Renon.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Renon selama periode Juli hingga November Tahun 2025, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Sangat Baik

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon secara umum mencerminkan kualitas yang Sangat Baik, dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 92,44. Capaian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan.

2. Tren Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester II mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2025, yang mencerminkan adanya perbaikan dan peningkatan berkelanjutan dalam kinerja pelayanan publik di lingkungan Kelurahan Renon.

3. Tiga Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah (Prioritas Perbaikan)
Adapun unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu:

- Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
- Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Ketiga unsur ini menunjukkan masih adanya kendala dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti prosedur dan mekanisme yang belum sepenuhnya efisien dan terdigitalisasi, pengelolaan pengaduan serta sarana masukan yang belum optimal dan kurang dikenal masyarakat, serta informasi mengenai jenis dan standar produk layanan yang belum lengkap, jelas, dan konsisten. Oleh karena itu, perbaikan pada ketiga unsur ini menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon.

4. Tiga Unsur Pelayanan dengan Nilai Tertinggi

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dan patut dipertahankan adalah:

- Unsur Biaya/Tarif
- Unsur Kompetensi Pelaksana
- Unsur Perilaku Pelaksana

Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keterjangkauan biaya, kejelasan kompetensi pelaksana yang diberikan, serta sikap dan profesionalitas petugas dalam melayani.

Denpasar, 3 Desember 2025

Kepala Kelurahan Renon



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

NIP. 197806192009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner dengan Formulir Manual

[illegible]

2. Kuesioner dengan Google Form



Survey Kepuasan Masyarakat



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) "REPUBLIK BERTALI" Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara
Terhormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon khususnya dalam penerapan Republik Bertali, kami berharap masukan dari seluruh Pengguna Layanan dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. Demikian disampaikan, atas partisipasinya dalam mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 kami ucapkan terimakasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi *

Email *

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ < 20 Tahun

☐ 20 - 29 Tahun

☐ 30 - 39 Tahun

☐ 40 - 49 Tahun

☐ > 50 Tahun

Pendidikan *

☐ SD / Sederajat

☐ SMP / Sederajat

☐ SMA / Sederajat

☐ D1 / Sederajat

☐ S1 / D. IV / Sederajat

☐ S2

Pekerjaan *

☐ PNS/THN/POLRI

☐ Karyawan Swasta

☐ Wiraswasta/Usahawan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Lainnya

Berikutnya

Kembali ke Formulir



Survey Kepuasan Masyarakat



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) "REPUBLIK BERTALI" Kelurahan Renon

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi *

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Jenis Layanan yang difasilitasi? *

☐ Layanan Perizinan

☐ Layanan Administrasi Kependudukan

☐ Layanan Pengesahan Status Waris

☐ Layanan Pengedukian Masyarakat

☐ Layanan Pengajuan BRUS-PBI

☐ Layanan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

1 2 3 4

Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Sangat Mahal ☐ ☐ ☐ ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramah? *

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

1 2 3 4

Buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangatan/pengaturan pengguna layanan? *

1 2 3 4

Tidak ada ☐ ☐ ☐ ☐ Dilakukan dengan baik

Mohon masukan Saran dan Kritik untuk perbaikan pelayanan: *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kirimkan Formulir

3. Hasil Olah Data SKM Semester II

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KELURAHAN RENON KECAMATAN DENPASAR SELATAN
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2025**

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
1	P	43	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	3	3	3	Kami selaku pemohon di perlakukan dengan baik, sopan, ramah, dan berkompeten
2	L	27	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	3	3	3	Sosialisasi layanan kelurahan perlu diperjelas agar warga mudah memahami prosedur.
3	L	45	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Sudah Bagus
4	P	30	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan mudah
5	L	20	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanan bagus dan cepat
6	P	29	S I / D IV / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
7	P	25	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanan sangat memuaskan
8	P	18	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Sangat baik dan sangat membantu
9	L	45	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Baik
10	P	33	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan ramah
11	P	34	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanannya Sangat Bagus dan Memuaskan
12	L	36	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Sudah baik
13	P	37	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas ruang tunggu perlu ditingkatkan agar lebih nyaman
14	L	38	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanannya cepat & petugasnya ramah-ramah..
15	L	34	S II	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Dipertahankan kinerjanya atau ditingkatkan sangat lebih bagus, karena pelayanan kepada masyarakat pahala nya sangat besar, permudahlah urusan orang lain niscaya smua urusan kita dipermudah
16	P	32	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Pengajuan BPJS- PBI	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Selama saya memakai pelayanan ini, saya merasa terbantu dan terkadang ada kendala petugas tersebut sangat membantu saya dalam menjelaskan dengan sangat ramah..
17	P	33	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	4	3	2	2	lebih ramah dan cepat tanggap
18	P	42	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Agar bisa menjadi contoh yg teladan bwt masyarakat 😊
19	P	45	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	4	4	3	3	Pelayanan prosesnya dipermudah, cepat
20	L	44	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Kebersihan lingkungan agar trus d tingkatkan
21	L	42	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Tetap memberikan pelayanan yg prima kepada masyarakat renon dgn inovasi2 yg baru 🙏
22	P	40	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	3	Tingkatkan kecepatan pelayanan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama
23	P	45	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Utk pelayanan SDH bagus dan tingkatkan terus
24	P	32	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan semoga dapat dipertahankan untuk pelaksanaan yang berkelanjutan, terima kasih 🙏
25	P	45	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	3	Terkait pelayanan sangat memuaskan
26	P	45	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Agar tetap di tingkatkan
27	P	44	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	4	-

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
28	P	55	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat memuaskan.
29	L	56	S I / D I V / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Sangat baik
30	P	52	S I / D I V / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
31	L	53	SMA / SMK/ Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Kedepannya utk pelayanan agar ditingkatkan lagi, km kita dikelurahan sebagai ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat
32	P	52	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Perlu adanya daftar persyaratan yang lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat.
33	L	32	S I / D I V / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Pelayanan sangat bagus. Pertahankan
34	P	33	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	2	3	4	3	4	4	3	3	Sangat bermanfaat bagi masyarakat
35	L	44	S I / D I V / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
36	L	44	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Tingkatkan inovasi utk mempermudah pelayanan
37	L	53	SMA / SMK/ Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan masyarakat sudah baik dan sudah bisa di terima dengan baik.kedepan harus lebih baik serta ramah pelayanan nya. Terima kasih.
38	L	48	S I / D I V / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	3	3	4	4	3	4	4	3	3	Agar di tingkatan lagi
39	L	46	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Sudah sangat baik
40	L	44	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	semoga semakin lancar
41	L	41	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Semoga berjalan sesuai dengan harapan.
42	P	32	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Tetap menjadi no 1 sebagai pelopor pelayanan kepada masyarakat
43	L	24	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Petugas diharapkan memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang berkas yang wajib disiapkan
44	L	22	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Informasi persyaratan pengesahan silsilah waris perlu diperbarui dan dipublikasikan dengan lebih jelas
45	L	28	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	3	4	4	3	3	Koordinasi dengan pihak terkait sebaiknya ditingkatkan agar proses pengesahan lebih efisien
46	P	29	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	3	4	3	4	3	4	3	3	3	Verifikasi dokumen pengesahan waris perlu dilakukan dengan lebih cepat dan transparan
47	L	23	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	3	4	4	3	3	Mohon alur proses pengesahan silsilah waris dijelaskan sejak awal agar warga tidak bingung
48	L	22	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	3	3	3	4	4	4	3	3	4	Produk pelayanan berupa dokumen Silsilah Waris sudah jelas, namun masih diperlukan penjelasan lebih detail mengenai struktur bagan silsilah agar lebih mudah dipahami masyarakat.
49	L	21	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	3	3	Verifikasi dokumen pengesahan waris perlu dilakukan dengan lebih cepat
50	L	22	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	4	4	4	3	4	3	3	3	Mohon ditingkatkan ketelitian dalam memeriksa dokumen agar tidak terjadi pengulangan proses.
51	L	27	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Sosialisasi terkait proses pengesahan waris perlu dilakukan secara rutin kepada masyarakat.
52	L	32	S I / D I V / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	sangat baik
53	P	35	S I / D I V / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Perlu ada panduan tertulis atau brosur untuk membantu warga memahami langkah-langkahnya
54	L	44	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
55	L	42	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Mohon dipertahankan
56	L	44	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Mohon dipertahankan

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
57	P	36	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Standar pelayanan sudah memadai
58	L	57	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	2	4	3	4	4	3	2	1. Saat warga datang maka petugas jaga / linmas mengarahkan menanyakan maksud dan tujuan warga dan mengarahkan ke jenis layanan(perlu pelayanan administrasi atau mencari seseorang) 2. Bagian pelayanan umum menyapa warga dengan ramah
59	L	32	S II	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Agar lebih baik lagi
60	P	58	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Tingkatkan lagi
61	P	42	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Mohon ditingkatkan pelayanan yg sdh baik ini
62	L	32	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat ramah.. Sigap dan cepat tanggap
63	P	56	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Pertahankan kualitas layanan
64	P	24	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Pelayanan yang diberikan sudah baik, tepat sasaran, petugasnya juga ramah. Pertahankan pelayanan yg berkualitas.
65	P	53	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan pelayanan yang terbaik
66	L	58	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	2	3	3	3	3	Sudah bagus, ditingkatkan lagi
67	L	30	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Sudah baik dan harus ditingkatkan lagi.
68	L	30	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Sudah baik, dijaga dan ditingkatkan.
69	P	29	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Terimakasih untuk pelayanan yang sangat baik.
70	L	27	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan baik, semoga selalu menjaga kualitas dalam melayani masyarakat dengan baik dan sepenuh hati.
71	P	24	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Tidak ada
72	L	25	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	3	4	-
73	P	39	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan informasi dan kemudahan bagi kami (rakyat) untuk bisa mendapatkan kemudahan birokrasi sehingga mobilitas kami juga lebih mudah dan efisien.
74	L	44	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
75	L	23	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Pelayanan sangat baik, kompeten, sopan dan ramah.
76	P	19	SMA / SMK / Sederajat	Belum/ Tidak Bekerja	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	3	3	4	-
77	P	25	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
78	L	34	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Waktu pelayanan kalau bisa lebih diperpanjang sampai 4 sore.
79	L	25	SMP / Sederajat	Belum/ Tidak Bekerja	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	-
80	L	33	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Saran dipertahankan pelayanan agar selalu dan lebih baik lagi.
81	L	38	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat terbantu dengan segala penjelasan dan pengarahannya.
82	P	51	S I / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Sudah sangat baik suksma.
83	L	26	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada karena sudah sangat baik.
84	P	33	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	1	3	4	3	3	Sistem sudah bagus dan terintegrasi urusan selesai dalam waktu singkat terimakasih.
85	P	55	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik semua bahkan ada tempat bermain anak-anak sangat-sangat membantu orang tua yang bawa anak. Pelayanan sopan, ramah, dan cepat sangat-sangat puas, terimakasih.
86	L	31	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Saran saya tetap diperbaiki yang kurang dan mungkin bisa ditingkatkan yang sudah ada, terimakasih fast responnya.
87	L	54	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	-

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
88	L	55	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanan biar lebih ditingkatkan lagi dan semakin baik lagi.
89	P	32	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Sangat baik.
90	L	38	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat mudah dan cepat.
91	L	30	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
92	P	55	SMA / SMK/ Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Mohon dipertahankan dan ditingkatkan.
93	L	59	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Semua staf Kelurahan sangat sopan dan ramah, tidak terlalu sulit untuk mengurus surat-surat, terima kasih atas saran dan nasehat dari staf Kelurahan
94	L	34	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	3	3	Tidak ada, semuanya sudah baik.
95	L	40	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan standar kualitas pelayanan yang sudah bagus.
96	L	23	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
97	L	19	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
98	P	34	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Sangat membantu dan tidak sulit, terimakasih.
99	P	35	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Saya sangat puas dengan pelayanan, tidak ada yang perlu dikoreksi, terimakasih.
100	P	27	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Pelayanannya sangat baik, dapat membantu masyarakat mempermudah membuat dokumen.
101	L	35	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Sangat membantu dan memudahkan.
102	P	23	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Sudah bagus dan terus ditingkatkan.
103	L	28	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
104	L	28	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	-
105	L	23	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan pelayanannya.
106	P	23	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Tidak ada sejauh ini layanan yang diberikan lengkap dan cukup maksimal, fasilitas Ok.
107	L	36	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	1	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan memuaskan kiranya terus dipertahankan atau ditingkatkan lagi demi kemajuan.
108	P	26	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	-
109	L	29	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
110	P	18	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Pelayanan ramah dan tidak berbelit-belit proses juga cepat kalau dipertahankan untuk pelayanannya, terimakasih.
111	P	37	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Terimakasih banyak atas kemudahan pengurusnya semoga sehat.
112	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Untuk dari saya tidak ada saran apa-apa dikarenakan pelayanan semua staf kantor sangat-sangat mantul, sopan, dan semua ramah, sekian terima kasih.
113	L	43	SMA / SMK/ Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan.
114	L	41	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Segala sesuatunya sangat dipermudah, pelayanan cepat, ramah, dan sangat maksimal. Sarannya hanya dipertahankan saja. Terimakasih salam hormat.
115	L	55	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Dalam struktur organisasi Kelurahan kalau bisa dicantumkan No.HP masing-masing baik Lurah atau yang lainnya.
116	L	42	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	-
117	L	31	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas bantuan dan pengarahan, semoga tim Kelurahan dalam keadaan sehat selalu dan terus mempertahankan kompetensinya.
118	L	39	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Tetap pertahankan kualitas dan kecepatan pelayanan.

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
119	L	19	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Fasilitas penanganan pengaduan sudah tersedia, namun alur penyampaian pengaduan masih kurang jelas bagi masyarakat.
120	L	28	D1 / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
121	L	55	D1 / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
122	P	20	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Pelayanannya sangat baik dan ramah, dan semuanya dijelaskan secara detail.
123	L	77	SD / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	-
124	L	35	S1 / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik.
125	P	30	SMA / SMK/ Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Sangat cepat untuk pelayanannya dan responsif membantu jika ada sesuatu yang kurang dimengerti tempat sangat bersih, dingin, fasilitas baik tetap jaga pelayanan dan kenyamanannya, terimakasih.
126	L	39	D1 / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ramah, cepat, sopan, kantor bersih dan wangi.
127	P	17	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Mohon setiap aduan masyarakat ditindaklanjuti dengan informasi yang jelas.
128	L	34	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
129	P	60	S1 / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Pelayanan sangat baik sekali mohon dipertahankan, terimakasih banyak atas pelayanannya, Kelurahan Renon Terbaik.
130	P	39	SD / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Aku sebagai warga Kelurahan Renon sangat puas dengan pelayanan yang kami terima dalam mengurus semua berkas di Kantor Kelurahan Renon kami mengucapkan terimakasih untuk semua petugas yang telah melayani kami dengan baik.
131	L	25	S1 / D IV / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Saya cukup puas dengan pelayanannya , sangat sopan dan ramah. Selain itu untuk pengurusan berkas bisa dibilang sangat baik dan cepat, terimakasih.
132	P	28	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus dan cepat selesai.
133	L	37	S1 / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	3	4	-
134	L	63	S1 / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Sampai saat ini pelayanan yang kami terima sudah cukup baik, mohon lebih ditingkatkan terimakasih.
135	P	19	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga daerah lain di luar Bali dapat bisa semudah ini.
136	L	28	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	2	4	4	3	3	3	3	Prosedur pengesahan silsilah waris perlu dibuat lebih sederhana dan jelas
137	P	28	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	-
138	L	52	S1 / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	4	3	3	Layanan untuk fotocopy / scan disediakan
139	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan yang diberikan disini sangat efisien, sehingga bisa mempersingkat waktu dalam pengerjaannya dan lebih penting disini tidak dipungut biaya sepeser pun, terimakasih team.
140	P	46	D1 / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	3	Terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan kepada kami sangat membantu dan memperhatikan kami sebagai customers semoga kedepannya semakin sukses dalam segala hal.
141	L	52	D1 / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Kami merasa sangat nyaman.
142	P	37	S1 / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
143	L	22	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
144	P	23	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
145	L	38	S1 / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat bagus / baik mungkin waktu pelayanan atau jam operasional perlu ditingkatkan atau diperpanjang, terimakasih banyak.
146	L	33	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	3	-
147	L	45	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sangat baik, terimakasih
148	L	23	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan, tetap dipertahankan
149	P	18	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Baik dan ramah

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
150	P	60	S I / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
151	P	24	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik, fasilitas sangat baik
152	L	23	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran, sudah sangat baik.Mohon tetap dipertahankan.
153	P	35	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Semakin maju dalam melayani masyarakat.
154	L	35	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
155	L	29	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan terbaik dan maksimal kepada masyarakat umum dan tingkatkan agar pelayanan semakin tersampaikan kepada masyarakat dan berfungsi dengan baik.
156	L	33	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sudah diberikan sangat baik.
157	L	38	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran
158	L	31	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	3	3	3	Tidak ada, tetap dipertahankan
159	L	22	S I / D IV / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan baik, terimakasih.
160	P	42	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Menurut saya pelayanan sudah sangat baik terus konsisten dan komitmen dengan pelayanannya, terimakasih
161	L	31	S II	Karyawan Swasta	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Waktu pelayanan pengesahan silsilah waris diharapkan lebih cepat
162	L	45	SD / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	3	3	Pelayanan terhadap penduduk non Bali (Pendatang) sangat membantu
163	P	29	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan ramah, semoga Kantor Lurah Renon semakin baik dan maju.
164	P	31	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sudah sangat baik melayani dan harus dipertahankan pelayanan yang ramah dan sopan
165	P	45	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan!
166	P	37	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	3	3	3	Sudah baik
167	P	43	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat puas dengan pelayanannya
168	P	37	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
169	P	21	SMA / SMK / Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Proses verifikasi pengaduan sebaiknya lebih cepat agar solusi segera diberikan
170	P	58	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Pelayanannya sudah sangat bagus dan sangat nyaman
171	L	28	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Atas pelayanan yang sangat baik dan cepat, saya ucapkan terimakasih
172	L	33	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	3	3	3	Terus ditingkatkan ya
173	P	25	D I / DII / DIII / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Informasi status penanganan pengaduan perlu disampaikan secara transparan
174	P	56	S I / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
175	L	30	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
176	P	37	SMP / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
177	L	69	D I / DII / DIII / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	3	3	Tetap dipertahankan
178	L	41	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
179	P	20	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Ditingkatkan penanganan pengaduan dalam masyarakat
180	L	38	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Disediakan No. Antrian Digital
181	P	37	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tidak ada, Tks

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
182	L	35	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat puas
183	P	35	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	3	3	Pelayanan yang saya terima baik dan memuaskan dipertahankan kinerjanya makasih
184	L	32	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Sudah baik mohon dpertahankan
185	L	29	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanannya yang cukup kompeten dan jelas dalam memberikan permohonan terhadap masyarakat, sopan dan keramahan petugas terhadap pemohon. Saran kami pertahankan evaluasi serta ditigkatkan kembali untuk layanan aktivitas di kantor administrasi ini serta juga memaksimalkan pelayanan onlinenya juga dimana era digital yang saat ini berkembang pesat terimakasih
186	L	58	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	3	4	3	3	4	3	4	Sebaiknya diberikan daftar checklist lampiran yang wajib dilampirkan sehingga pemohon tidak mengalami kebingungan
187	L	55	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kinerja yang baik ini agar dipertahankan, terimakasih
188	L	25	S II	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah baik, cepat dan di follow up, terimakasih
189	L	40	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan ramah, cepat dan sangat kompeten biaya gratis semoga selalu dipertahankan selamanya, terimakasih
190	L	24	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Pelayanan yang sudah saya rasakan di Kantor Lurah Renon, sangat baik dan juga proses administrasinya sangat cepat sehingga kebutuhan saya yang sangat mendesak bisa membantu. Saran : lebih tingkatkan kualitas pelayanan yang baik supaya menjadi Kantor Lurah berkompeten dan berwibawa terhadap semua masyarakat.
191	P	59	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Parkiran harap diperluas karena jika parkir dipinggir jalan raya sangat mengganggu lalu lintas.
192	P	22	SMA / SMK/ Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Oke semua jadi dari saya tidak perlu saran apapun lagi.
193	P	27	S II	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Petugas sangat ramah dan pelayanan sangat cepat.
194	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pelayanan sangat baik dan cepat
195	P	57	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
196	L	57	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
197	P	28	SD / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan baik sekali
198	L	46	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sejauh ini sih sudah baik, kantornya bersih, tidak berisik, disediakan buku-buku untuk dibaca pengunjung ketika antri. Beberapa kali kesini lurahnya selalu ada untuk tanda tangan dan stempel. Ngga tau apakah kebetulan pas saya kesini Pak Lurahnya pas disini, stafnya ramah
199	P	76	S I / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan mohon dipertahankan, matur suksma, The Best
200	P	52	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Sudah sangat baik
201	L	27	SD / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	-
202	P	45	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
203	L	51	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
204	P	49	SD / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	-
205	P	48	D I / DII / DIII / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dalam pelayanan masyarakat
206	L	36	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Sudah sangat bagus dan mohon dipertahankan
207	L	30	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Untuk pelayanan sudah sangat bagus dan sangat membantu dan untuk kinerja agar terus dijaga dan ditingkatkan

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
208	L	47	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan terus pelayanannya
209	L	28	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Saya rasa kualitas dan pengerjaan sudah sangat baik dan tidak ada kekurangan apa pun dan dalam memberikan informasi
210	L	27	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	-
211	P	49	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan sudah bagus
212	L	51	SMA / SMK/ Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sangat puas dengan layanannya
213	L	29	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
214	L	32	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Parkir mobil, tapi semua sudah bagus
215	P	30	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Semua sudah sangat baik, Thx Pak Ibu
216	P	41	S I / D IV / Sederajat	Mengurus Rumah Tangga	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Terimakasih atas bantuan dan informasi yang diberikan untuk kelancaran pengurusan surat silsilah kami
217	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Sangat baik.
218	L	36	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Tetap pertahankan pelayanan yang baik
219	P	21	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	-
220	L	25	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Didalam ruangnya bagus, rapu, wangi dan bersih. Namun nampak dari luar terlihat sepi, mungkin akan terlihat beroperasi jika ada 1 orang berjaga diluar pintu
221	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Pelajar / Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	3	-
222	L	25	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	-
223	L	32	S I / D IV / Sederajat	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dan informasi yang diberikan jelas
224	L	28	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	3	3	Ditingkatkan lagi
225	P	33	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	-
226	P	27	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Dari segi pelayanan cukup baik dan sangat ramah, dokumentasi cukup cepat dan Kepala Lingkungan tengahnya sangat ramah dan sangat cepat dalam merespon
227	L	26	D I / DII / DIII / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Belum ada saran dan masukan, pelayanan yang diberikan sejauh ini cukup baik
228	L	29	SMA / SMK/ Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Tetap pertahankan pelayanan ini sekarang sudah sangat bagus, semoga semakin bagus kedepannya pelayanan ini sangat memuaskan dan sopan santun
229	P	25	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Menurut saya pelayanan yang ada di Kantor Lurah Renon ini sudah sangat baik. Petugas dan pelayannya pun sangat baik dan ramah.
230	L	28	S II	PNS / TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sudah bagus
231	L	23	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	3	-
232	L	23	S I / D IV / Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Pertahankan karena sudah baik
233	L	25	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Pelayannya sangat ramah dan sopan dan cepat kami mohon jangan ada pungli.
234	P	21	SMA / SMK/ Sederajat	Wiraswasta / Usahawan	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	3	4	-
235	L	30	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sistem pengaduan sudah teratur. Penambahan panduan langkah-langkah pengajuan pengaduan pada papan informasi akan sangat membantu masyarakat
236	L	62	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Bagi saya sudah baik sesuai prosedur terimakasih banyak
237	L	30	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	-

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
238	L	62	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Bagi saya sudah baik sesuai prosedur terimakasih banyak
239	L	30	S I / D IV / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	4	4	-
240	L	62	S I / D IV / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	3	3	4	3	3	Sarana pengaduan yang tersedia cukup lengkap dan mudah diakses, namun dapat lebih maksimal jika informasi alur pengaduannya ditampilkan lebih jelas
241	L	39	S II	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Semua sudah sangat baik
242	L	40	D I / DII / DIII / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Mohon terus ditingkatkan dan pelayanan yang lebih cepat dan baik kedepannya, terimakasih
Jumlah Nilai per Unsur						915	820	881	968	854	952	942	845	884	8.061
Nilai Rata - Rata per Unsur						3,78	3,39	3,64	4,00	3,53	3,93	3,89	3,49	3,65	
Nilai Rata - Rata Tertimbang						0,42	0,38	0,40	0,44	0,39	0,44	0,43	0,39	0,41	3,70
SKM Unit Pelayanan						92,44									A (Sangat Baik)

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,78	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,64	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,93	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,89	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	3,49	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,65	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Persyaratan (U1)	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayana n	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

