

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



KELURAHAN RENON
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

COVER i

DAFTAR ISI ii

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 9

BAB V KESIMPULAN 11

LAMPIRAN..... 1

 1. Kuesioner

 2. Hasil Olah Data SKM

 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Petunjuk Pengisian SKM)

 4. Laporan Tindak Lanjut pada Periode Sebelumnya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kelurahan Renon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan umum dan administrasi kependudukan 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 melalui google form dengan cara scan barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Renon berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Renon dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.600 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 335 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 335 Orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Profil Responden

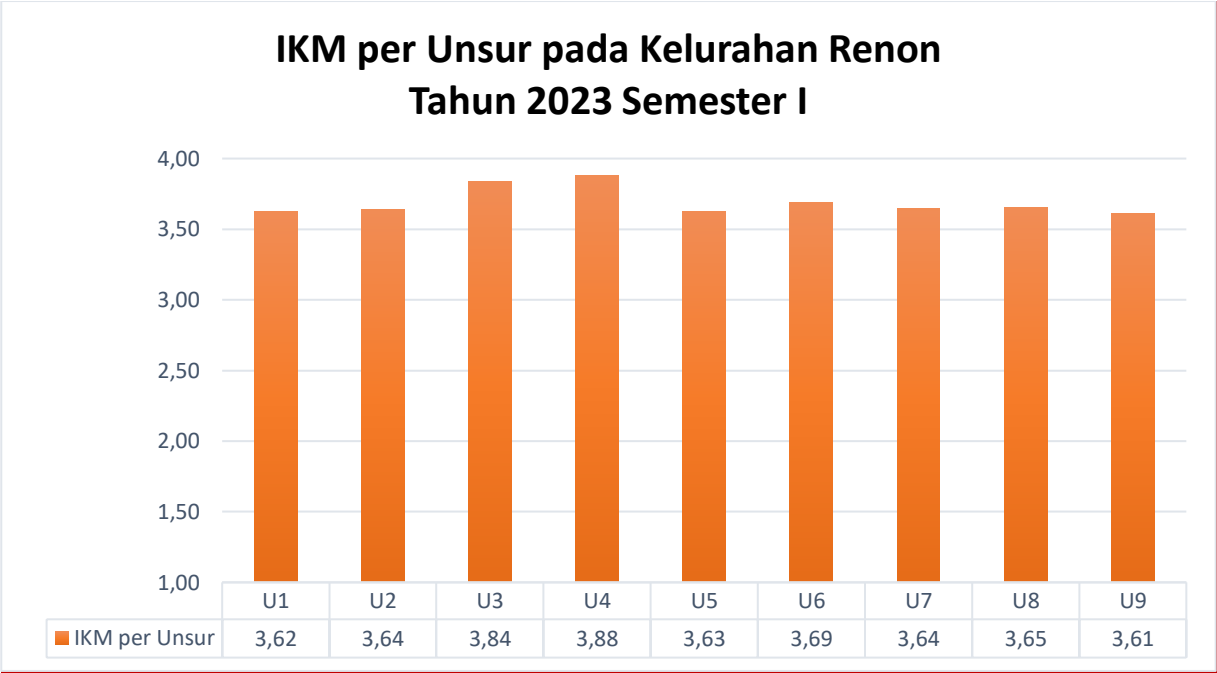
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	160	48%
		Perempuan	175	52%
Total			335	100%
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0,00%
		SLTP	15	4,48%
		SLTA	135	40,30%
		DIII	35	10,45%
		S1	125	37,31%
		S2	25	7,46%
Total			335	100%
3	Pekerjaan	PNS	35	10,45%
		TNI / POLRI	5	1,49%
		Karyawan Swasta	120	35,82%
		Wirausaha	25	7,46%
		Pelajar / Mahasiswa	13	3,88%
		Lainnya	137	40,90%
Total			335	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Perizinan	0	0,00%
		Layanan Administrasi Kependudukan	297	88,66%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	38	11,34%
Total			335	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 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,64	3,71	3,79	3,63	3,69	3,64	3,65	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,15 (Sangat Baik)								



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 sarana dan prasarana mendapat nilai terendah sebesar 3,61. Selanjutnya unsur persyaratan mendapat nilai terendah kedua sebesar 3,62 dan unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapat nilai terendah ketiga sebesar 3,63.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,88, unsur waktu penyelesaian dengan nilai tertinggi kedua sebesar 3,84, dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai tertinggi ketiga sebesar 3,69.

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 :

- “Saran saya lebih baik pelayanan sesuai dengan setara dengan pelayanan yang diberikan, kurang fasilitas karna ada acara ditempat”.
- “Rutin diadakan penyuluhan/pemberitahuan mengenai tata cara pengurusan administrasi penduduk karena belum semua masyarakat tahu terima kasih.”
- “Semoga kedepannya pelayanannya tetap bertahan dan peraturannya tidak berubah agar memudahkan masyarakat yang sedang mendesak keadaannya”.
- “Pelayanannya cukup bagus dan juga disarankan untuk pengecekan ulang berkas untuk melihat ada kesalahan”.
- “Peningkatan pelayanan mutu perlu ditingkatkan lagi, mengingat semakin meningkatnya kebutuhan sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik”.

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

- Sarana dan prasarana pelayanan publik dirasakan masih belum maksimal oleh masyarakat. Peningkatan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik telah diupayakan baik melalui anggaran APBD maupun dana CSR.
- Persyaratan dalam pengurusan dokumen administrasi dan kependudukan akan dimaksimalkan kembali sosialisasi layanan informasi online dengan memanfaatkan website dan sosial media Kelurahan Renon. Selain itu di ruang pelayanan telah ditempel alur pengaduan, alur pelayanan dan x banner jenis dan persyaratan administrasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

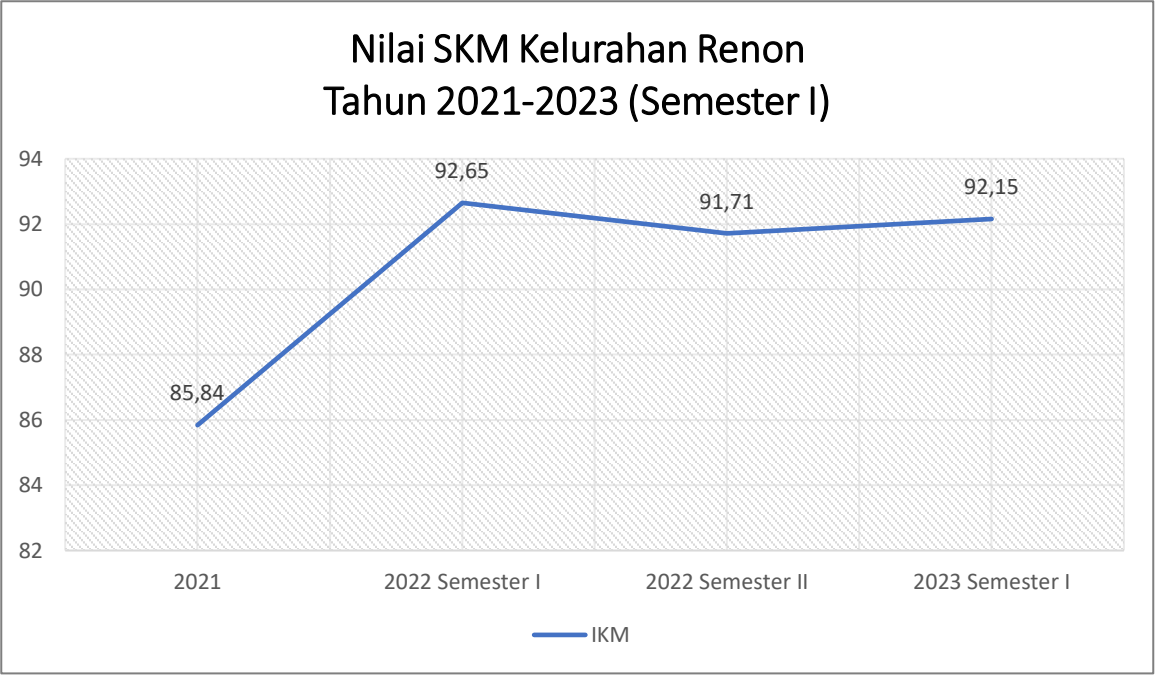
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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

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 s/d Tahun 2023 Semester I pada Kelurahan Renon.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,15. Meskipun demikian, nilai SKM pada Kelurahan Renon menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang mengalami peningkatan dari Tahun 2022 Semester II hingga Tahun 2023 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana. Unsur biaya/tarif mendapat nilai tertinggi sebesar 3,88 karena setiap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Renon gratis.

Denpasar, 30 Agustus 2023

Kepala Kelurahan Renon



Gede Suweda, S. Sn., M.Pd
NIP. 197806192009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
කොටහත්තර ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
කෙරාහරාහත්තර ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව
KELURAHAN RENON

රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව, රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව, රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව
Jalan Tukad Balam No. 144 Renon - Denpasar (0361) 8956202
අංක 144, රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව, රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව, රෙන්නරු ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී පාලන සභාව
Jalan Tukad Balam No. 144 Renon - Denpasar (0361) 8956202
Web: Renon.denpasarkota.go.id & Email: keluraharenon@gmail.com

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara Terhormat,

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

- Layanan Perizinan
- Layanan Administrasi Kependudukan
- Layanan Pengaduan Masyarakat

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

I. Profil Responden

Tanggal Survey : Waktu Survey : Wita

Jenis Kelamin : Usia : Tahun

Pendidikan : Pekerjaan :

Jenis Layanan yang Diterima *) :

- Layanan Perizinan
- Layanan Administrasi Kependudukan
- Layanan Pengaduan Masyarakat

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan *)

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis 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.

.....

.....

.....

2. Hasil Olah Data SKM Semester I

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

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
1	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua staf nya sangat ramah dan baik akurat dalam memberikan penjelasan pada warga yang membutuhkan jawaban untuk hal-hal administrasi kependudukan.
2	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Tetap memberikan kemudahan dalam pelayanan
3	L	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan. Suksma.
4	L	S1	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	good
5	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
6	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan baik
7	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Semoga tetap memberi pelayanan yang baik.
8	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Tidak ada
9	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
10	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Makin Ditingkatkan Lagi
11	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Sopan, Ramah, Baik
12	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan Pelayanan yang Baik
13	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan Pelayanannya
14	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup,semua staff ramah dan baik.
15	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	2	2	2	3	Layanan baik
16	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	very good!
17	L	SMP / Sederajat	TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
18	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	2	4	4	4	3	Fasilitas sudah cukup bagus, tetap dipertahankan
19	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Agar pelayanannya lebih ramah
20	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	2	Disediakan AC
21	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk saat ini tidak ada
22	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	2	Pelayanan nya sudah sangat bagus
23	P	SMA / Sederajat	TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Mantap
24	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	3	Bagus Pelayanannya
25	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	-
26	L	SMA / Sederajat	TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
27	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Mantap
28	L	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lebih lagi pelayanannya sangat memuaskan
29	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan yang sudah diterapkan karena ini sudah memuaskan pelanggan
30	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	-
31	L	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Ditingkatkan lagi Visi dan Moto Kelurahan
32	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
33	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon mengoptimalkan penyampaian informasi penting melalui website (denpasar.go.id) maupun melalui media sosial
34	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik terima kasih banyak !
35	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
36	P	SMA / Sederajat	TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Sopan Ramah dan baik
37	P	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat Sopan Ramah dan baik
38	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Tidak ada masukan / saran Tuhan memberkati
39	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
40	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
41	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
42	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Baik
43	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dari petugas cukup baik dan mudah dimengerti
44	L	S1	TNI / POLRI	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah baik, terus tingkatkan dan kembangkan
45	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	3	Sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
46	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan petugas sudah sangat sopan dan ramah
47	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan pelayanan pada masyarakat
48	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sudah diberikan dengan baik tolong dipertahankan

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
49	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	3	3	3	4	Sangat baik
50	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Saran saya lebih baik pelayanan sesuai dengan setara dengan pelayanan yang diberikan, kurang fasilitas karna ada acara ditempat
51	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik sehingga dapat dengan mudah saat melayani
52	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, sangat mudah dipahami
53	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar dipertahankan prosedur pelayanan yang sangat baik dan fast respon dan sarana prasarananya sudah sangat bagus dan mendukung (The best)
54	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Sudah maksimal pelayanan
55	L	SMP / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	-
56	L	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	-
57	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan, staf sangat ramah dan sopan
58	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan, karyawannya sangat ramah dan sopan
59	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanannya bagus dan juga disarankan untuk pengecekan ulang untuk melihat ada kesalahan pada saat pembuatan administrasi penduduk
60	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
61	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan yang baik
62	L	DIII	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Semoga pelayanannya semakin bagus dan memuaskan
63	P	SMP / Sederajat	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya baik
64	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya, cepat, ramah pelayanannya
65	P	DIII	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik, sesuai apa yang kita inginkan
66	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Untuk saat ini pelayanan yang saya rasakan sudah cukup baik. Semoga agar terus dijaga pelayanannya seperti ini.
67	P	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih, penerimaan petugas sangat ramah dan penjelasannya bisa dimengerti
68	L	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	2	2	2	3	Semua petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
69	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
70	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	3	4	4	2	2	2	4	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
71	L	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-
72	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	3	3	3	3	-
73	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi
74	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu dipertahankan yang baik dan ditingkatkan lagi yang belum baik
75	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	2	3	3	3	3	-
76	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
77	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Sarana dan prasarana lebih di tingkatkan lagi
78	P	S2	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya
79	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Cukup memuaskan, semoga ke depan dapat ditingkatkan lagi
80	P	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Perbaki yang masih kurang tingkatkan yang lagi yang baik dan pertahankan yang sudah baik.
81	P	SMP / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat baik, tetap di pertahankan dan juga dapat ditingkatkan
82	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Tolong diperhatikan lagi tentang hal-hal kecil yang sebenarnya penting. Jangan hanya fokus pada perbaikan di satu titik saja.
83	L	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik
84	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Sudah bagus ditingkatkan kembali

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
85	P	S1	Wirausaha	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah terima kasih banyak
86	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah sangat sesuai, semoga bisa dipertahankan
87	P	SMP / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	4	-
88	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-
89	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	-
90	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
91	P	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sangat terkendali sangat berkualitas fasilitas yang ada baik dan bagus
92	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
93	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga di kedepannya bisa lebih baik lagi dan lebih untuk di tingkatkan dalam hal pelayanan agar menjadi lebih baik lagi
94	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus pertahankan kembali
95	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Sejauh ini sudah cukup baik dan saya merasa puas
96	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
97	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Fasilitas dan pelayanan sudah baik
98	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran kedepannya agar bisa lebih baik lagi
99	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	-
100	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
101	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
102	P	S1	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	4	4	4	3	-
103	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami puas dengan pelayanan
104	P	DIII	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
105	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
106	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Sudah bagus ditingkatkan kembali
107	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
108	P	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan, tingkatkan dan bebas pungli, terimakasih
109	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	4	3	3	3	4	-
110	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah baik dan petugas yang melayani ramah tamah dan baik
111	L	DIII	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
112	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
113	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
114	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	2	2	2	3	Sangat baik dan cukup
115	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
116	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	4	2	2	2	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, kompeten dan sesuai dengan lokasi atau tempat saya tinggal
117	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
118	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	2	2	2	3	Dipertahankan dan tetap senyum semangat
119	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	3	3	3	3	3	3	-
120	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Bagi kami orang luar yang merantau, kami sangat senang atas pelayanan yang diberikan, Pengurusnya tidak terlalu ribet dan sangat ramah tamah
121	P	DIII	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan petugas yang melayani ramah tamah dan baik
122	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
123	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	2	3	3	3	2	Bagi kami orang luar yang merantau, kami sangat senang atas pelayanan yang diberikan, Pengurusnya tidak terlalu ribet dan sangat ramah tamah
124	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
125	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	3	3	3	4	-
126	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
127	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
128	P	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
129	L	DIII	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Sudah baik dan pembuatan dokumen diselesikan dengan cepat
130	P	S1	PNS	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
131	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik sopan dan ramah terima kasih
132	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan mudah
133	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
134	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Mohon di tingkatkan lagi
135	P	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Untuk lebih ditingkatkan lagi
136	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
137	L	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang sangat ramah, cepat dan mudah
138	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
139	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	3	4	4	4	3	Puas dan cepat
140	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya pelayanannya tetap bertahan dan peraturannya tidak berubah agar memudahkan masyarakat yang sedang mendesak keadaannya
141	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, pertahankan
142	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dan pelayanan disini sangat cepat
143	P	DIII	Wirausaha	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran sangat bagus
144	L	DIII	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	3	3	3	-
145	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik untuk mempermudah masyarakat
146	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanannya cukup memuaskan, sehingga kami pengaduan kami bisa terbantu.
147	P	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk masukan dan saran tidak ada, karena semuanya sudah sangat sesuai dengan prosedur, terimakasih sudah menjadi berkat bagi banyak orang Tuhan memberkati dalam setiap tugas dan pelayanannya
148	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
149	P	S1	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi
150	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	-
151	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
152	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Baik, tanggap, cepat
153	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
154	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	3	-
155	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan kualitas pelayanan
156	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	4	-
157	P	S1	Wirausaha	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
158	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	3	4	4	4	4	4	-
159	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
160	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Layanan yang diberikan cepat dan tepat
161	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	Tetap dipertahankan
162	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	Tetap dipertahankan
163	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	2	2	2	4	-
164	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
165	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	2	2	2	3	-
166	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya cukup bagus dan juga disarankan untuk pengecekan ulang berkas untuk melihat ada kesalahan
167	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan baik untuk lebig memudahkan masyarakat
168	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	4	3	3	3	4	Tetap dipertahankan
169	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik pelayanan baik

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
170	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	3	3	3	3	-
171	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih dikelola dengan baik supaya lebih baik
172	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Tetap dipertahankan
173	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
174	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan yang baik
175	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
176	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
177	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semua petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
178	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
179	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingkatkan pelayanan yang lebih baik
180	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
181	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah bagus mohon dipertahankan
182	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
183	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus memuaskan
184	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
185	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan sudah baik
186	P	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Pertahankan Pelayanan yang Baik
187	L	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
188	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
189	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	-
190	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Cukup baik
191	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
192	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Tetap dipertahankan sudah bagus
193	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Tetap dipertahankan
194	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
195	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	-
196	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan sudah sangat baik dan bagus, ramah kepada masyarakat
197	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya bagus dan ramah
198	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
199	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
200	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	-
201	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Bagus memuaskan
202	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
203	L	SMA / Sederajat	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	Cukup baik pelayanannya
204	L	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
205	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan
206	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelayanannya sangat memuaskan, stafnya ramah dan sopan
207	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
208	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
209	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya
210	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Sudah bagus
211	P	S1	Wirausaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
212	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	-
213	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	2	2	2	4	Pelayanannya memuaskan
214	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	2	2	2	4	Sudah cukup bagus
215	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	3	3	2	2	2	3	-
216	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Cukup baik pelayanannya sudah bagus
217	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Tetap pertahankan melayani dengan maksimal
218	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	4	-

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
219	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	3	4	3	4	4	4	3	-
220	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Sudah cukup baik
221	P	S1	Wirusaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pelayanannya
222	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan, pelayanan sudah bagus
223	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
224	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Cukup baik pelayanannya, cepat, ramah pelayanannya
225	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
226	L	SMA / Sederajat	Wirusaha	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, terimakasih
227	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
228	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
229	L	SMA / Sederajat	Wirusaha	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Dipertahankan dan tetap senyum semangat
230	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu tolong terus dijaga
231	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	-
232	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tentunya respon yang baik, kinerja yang cukup cepat dan pegawainya ramah
233	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	3	3	3	3	3	3	-
234	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya sudah bagus
235	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah baik, terus tingkatkan
236	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
237	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
238	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Cukup bagus untuk pelayanannya
239	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
240	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Semoga pelayanan dapat terus ditingkatkan dan yang sudah baik untuk dipertahankan
241	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
242	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Peningkatan pelayanan mutu perlu ditingkatkan lagi, mengingat semakin meningkatnya kebutuhan sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik
243	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	-
244	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup bagus sudah dipertahan
245	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
246	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada keluhan / komplain mengenai pelayanan
247	L	S2	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
248	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
249	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Tetap dipertahankan
250	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan cukup baik
251	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Pelayanannya baik
252	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
253	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	-
254	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Lebih disederhanakan dalam pelayanannya
255	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
256	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Mohon dipertahankan, pelayanan sudah baik
257	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	3	3	4	-
258	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
259	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
260	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rutin diadakan penyuluhan/pemberitahuan mengenai tata cara pengurusan administrasi penduduk karena belum semua masyarakat tahu terima kasih.
261	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	3	3	3	3	-
262	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
263	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Pengaduan Masyarakat	3	4	4	4	4	3	4	3	3	-

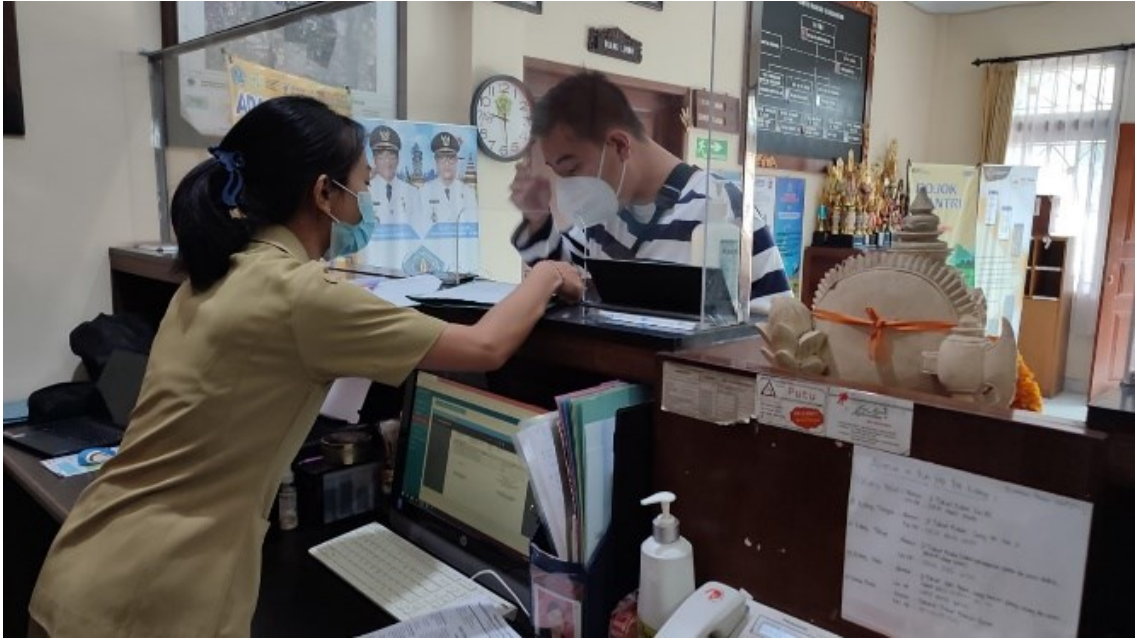
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
264	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Lebih dikelola dengan baik
265	P	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
266	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
267	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah bagus namun lebih baik ditingkatkan lagi agar super
268	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Tingkatkan terus pelayanannya
269	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Sudah baik
270	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	-
271	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Cukup bagus
272	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat sesuai, semoga bisa dipertahankan
273	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Sangat baik dan cukup
274	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Untuk saat ini pelayanan yang saya rasakan sudah cukup baik. Semoga agar terus dijaga pelayanannya seperti ini
275	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	3	3	3	3	-
276	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanan cepat dan mudah
277	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Sudah bagus, terus dipertahankan dan ditingkatkan
278	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
279	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanannya sangat cepat. Oke
280	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	3	3	-
281	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Pertahankan, tingkatkan dan bebas pungli, terimakasih
282	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	-
283	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
284	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik, kompeten dan sesuai dengan lokasi atau tempat saya tinggal
285	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	3	3	-
286	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
287	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
288	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Cukup baik, cepat dan ramah pelayanannya
289	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	4	3	3	-
290	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Terima kasih, penerimaan petugas sangat ramah dan penjelasannya bisa dimengerti
291	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Bagus pelayanannya ramah dan memuaskan
292	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
293	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat
294	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Sudah bagus, nohon dipertahankan
295	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Pelayanannya baik
296	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah cukup baik, pelayanannya memuaskan
297	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	-
298	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup baik pelayanannya, cepat , ramah pelayanannya
299	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	4	3	-
300	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Tetap Dipertahankan
301	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Semua petugas pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan sopan
302	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Semoga pelayanannya lebih bagus
303	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	4	3	Sudah bagus dipertahankan
304	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	3	-
305	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Nyaman bagus memuaskan
306	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	2	-
307	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Pelayanannya sudah bagus
308	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	3	4	3	-
309	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Pelayanannya baik

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keluhan/Saran
310	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Tetap Dipertahankan
311	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Tetap pertahankan melayani dengan maksimal
312	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Sudah baik
313	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	3	4	4	3	-
314	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanannya sudah cepat tepat
315	L	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Cukup baik pelayanannya, cepat , ramah pelayanannya
316	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	3	3	-
317	L	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
318	P	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Cukup Baik
319	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	-
320	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanannya baik
321	P	SMA / Sederajat	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	3	3	4	2	-
322	P	S1	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
323	L	S2	Karyawan Swasta	Layanan Administrasi Kependudukan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Bagus pelayanannya ramah sangat memuaskan
324	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Semoga pelayanannya semakin bagus dan memuaskan
325	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	3	3	4	3	3	-
326	P	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	4	3	3	Tetap Dipertahankan
327	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	3	2	Ruang pelayanan cukup nyaman
328	L	S2	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah di permudah
329	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Pelayanan harus ditingkatkan agar lebih baik
330	P	S1	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanannya baik
331	L	SMA / Sederajat	Lainnya	Layanan Pengaduan Masyarakat	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Pelayanannya baik dan proses penanganannya cepat
332	L	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	3	4	4	3	4	4	3	4	4	-
333	P	S1	Lainnya	Layanan Administrasi Kependudukan	4	3	3	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah cukup maksimal
334	L	S2	PNS	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	4	3	4	4	-
335	P	SMA / Sederajat	Pelajar/ Mahasiswa	Layanan Administrasi Kependudukan	3	3	4	4	4	3	3	4	3	-
Jumlah Nilai per Unsur					1214	1220	1287	1300	1215	1235	1221	1223	1209	11124
Nilai Rata - Rata per Unsur					3,62	3,64	3,84	3,88	3,63	3,69	3,64	3,65	3,61	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,40	0,40	0,43	0,43	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40	3,686
SKM Unit Pelayanan					92,15								A (Sangat Baik)	

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,60	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,04	A
U3	Waktu Penyelesaian	96,04	A
U4	Biaya/Tarif	97,01	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,67	A
U6	Kompetensi Pelaksana	92,16	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,12	A
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	91,27	A
U9	Sarana dan Prasarana	90,22	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarana dan Prasarana (U9)	

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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Petunjuk Pengisian SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2022



Kelurahan Renon
Kecamatan Denpasar Selatan
Pemerintah Kota Denpasar
2022

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Renon periode Semester II Tahun 2022 menunjukkan angka yang bervariasi, meskipun cenderung sudah baik, pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan pelayanan	90,40	A
2	Sistem, mekanisme, prosedur	90,32	A
3	Waktu penyelesaian pelayanan	91,69	A
4	Biaya/ Tarif	95,35	A
5	Produk/ hasil layanan	90,78	A
6	Kompetensi pelaksana	92,15	A
7	Perilaku pelaksana	93,06	A
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,92	A
9	Sarana dan Prasarana	90,55	A

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, mekanisme, prosedur	a. Publikasi regulasi terbaru terkait administrasi kependudukan/ layanan publik dalam website Kelurahan Renon secara berkala.	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		b. Memberikan sosialisasi kepada warga yang mengalami kesulitan terkait Sistem, mekanisme, prosedur layanan	√	√	√	√	
		c. Koordinasi dengan Kepala Lingkungan terkait peningkatan layanan	√	√	√	√	
2	Persyaratan pelayanan	a. Memberikan sosialisasi kepada warga bahwa untuk mendapatkan pelayanan, penerima layanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan/atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		b. Membuat bagan informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan, serta menampilkan persyaratan pada website kelurahan.	√				
3	Sarana dan Prasarana	a. Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		b. Pemeliharaan komputer dan printer yang digunakan dalam pelayanan publik		√			

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		c. Pemeliharaan AC di ruang pelayanan	√				
		d. Melakukan koordinasi dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	√	√	√	√	

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

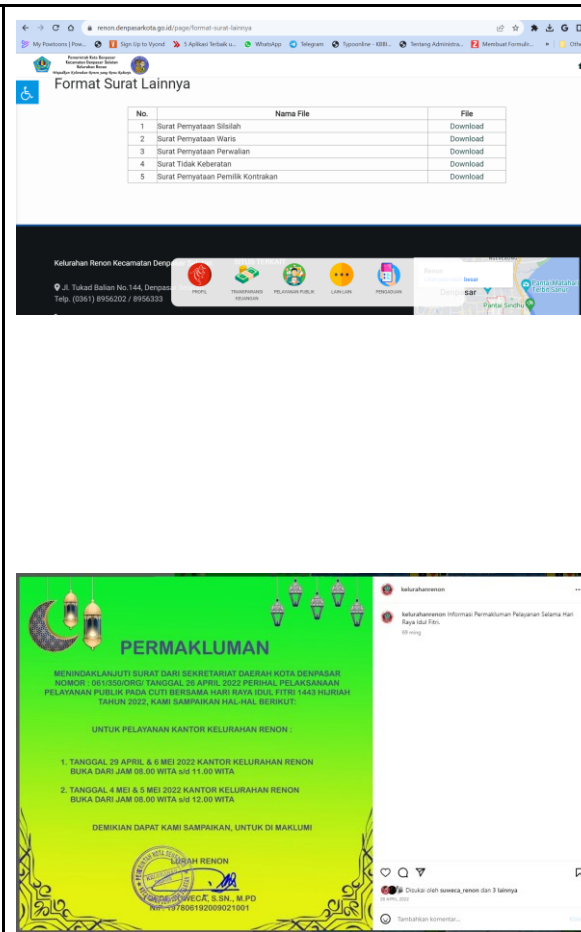
No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak-lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Monitoring dan evaluasi jenis pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah	Secara rutin Lurah Renon bersama staf telah melaksanakan rapat koordinasi terkait peningkatan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Renon		-

					
2	2.1 Mensosialisasi persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui layanan informasi online dengan memanfaatkan website dan sosial media Kelurahan Renon	Sudah	- Informasi terkait Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 telah diperbaharui pada website Kelurahan Renon		-

1.2 Melakukan publikasi di website dan sosial media Kelurahan Renon pada Standar Pelayanan Publik dan terkait informasi pelayanan

Sudah

- Format surat terkait administrasi Surat Pernyataan Silsilah dan Surat Pernyataan Waris, serta Surat Pernyataan Pemilik Kontrakan dapat diunduh oleh masyarakat melalui website Kelurahan Renon Menu Pelayanan Publik.
- Informasi permakluman tutup Kantor di Kelurahan Renon pada Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijiriah melalui Sosial Media Kelurahan Renon.



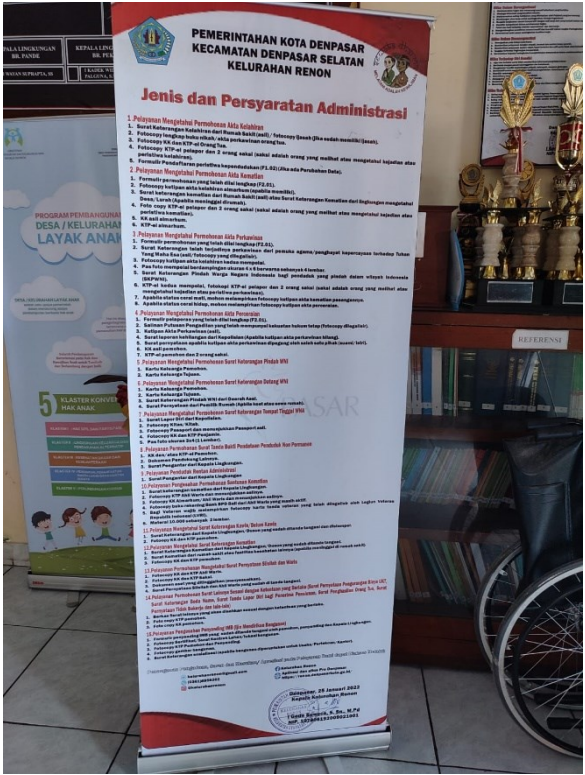
3	3.1 Melaksanakan rapat koordinasi terkait pelayanan publik	Sudah	Telah dilakukan koordinasi terkait daftar inventaris sarana dan prasarana yang diperlukan dalam rapat Monitoring dan Evaluasi Kinerja pada 28 Desember 2022		-
---	--	-------	---	---	---

3.2 Penataan kembali ruang pelayanan terkait dengan tata letak sarana dan prasarana pelayanan publik

Sudah Sejumlah sarana dan prasarana yang menjadi prioritas wajib telah dilakukan pemenuhan.



Terdapat kendala berupa ketersediaan anggaran, namun telah disusun rencana prioritas sehingga sarana dan prasarana yang sekiranya perlu segera ditindaklanjuti dapat direalisasikan terlebih dahulu.







BAB IV

KESIMPULAN

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

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

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

Denpasar, 28 Desember 2022

Kepala Kelurahan Renon


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