

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
KELURAHAN PADANGSAMBIAN
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

COVER	
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 SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISI HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan 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 Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar.

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 Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar yang dilaksanakan melalui Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan oleh petugas pelayanan pada masing-masing loket setelah memberikan layanan kepada masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital dalam bentuk 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar 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 pelayanan** : 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 oleh petugas di lokasi ruang pelayanan umum dan kependudukan pada waktu jam layanan sedang tidak sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis akan terekam pada Google Form. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2023	105
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November-Desember 2023	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan selama bulan Juli – Desember 2022 adalah sebanyak 2.470 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 331 orang seperti yang terlihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Tabel Krejcie and Morgan Jumlah Minimum Responden

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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 seperti pada table 2.2 berikut :

Tabel 2.2 Tabel Rincian Jumlah Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	181	54,03%
		PEREMPUAN	154	45,97%
2	PENDIDIKAN	SD	15	4,48%
		SMP	44	13,13%
		SMA	114	34,03%
		DIPLOMA I	2	0,6%
		DIPLOMA II	3	0,9%
		DIPLOMA III	34	10,15%
		DIPLOMA IV / S1	101	30,15%
		S2	12	3,58%
		S3	0	0%
		LAINNYA	10	2,99%
3	PEKERJAAN	PNS/P3K/TNI/POLRI	19	5,67%
		PEGAWAI BUMN / BUMD	13	3,88%
		PEGAWAI SWASTA	159	47,46%
		WIRUSAHA / WIRASWASTA	46	13,73%
		PELAJAR / MAHASISWA	12	3,58%
		LAINNYA	86	25,67%
4	JENIS LAYANAN	SURAT KET. KELAHIRAN	28	8,36%
		SURAT KET. KEMATIAN	12	3,58%
		SURAT KET. PERKAWINAN	19	5,67%

		SURAT KET. PERCERAIAN	6	1,79%
		SURAT KET. PINDAH	22	6,57%
		SURAT KET. DATANG	23	6,87%
		SURAT KET. RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	0	0%
		SURAT KET. TEMPAT TINGGAL BAGI WNI/WNA	21	6,27%
		SURAT KET. PENDUDUK NON PERMANEN	76	22,69%
		SURAT KET. TIDAK MAMPU	16	4,78%
		SANTUNAN KEMATIAN	6	1,79%
		SILSILAH DAN AHLI WARIS	9	2,69%
		LEGALISIR SURAT PERNYATAAN / KUASA LAINNYA	33	9,85%
		SURAT LAINNYA SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU	64	19,1%

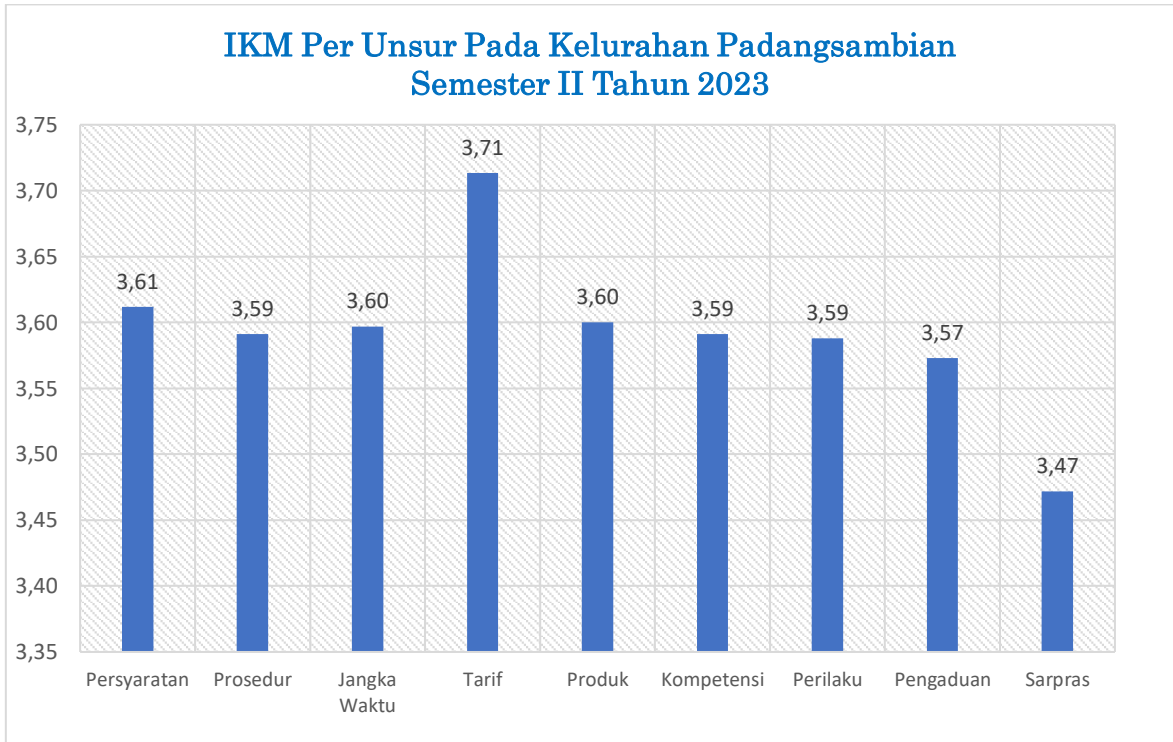
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2.3 Tabel Nilai Unsur Pelayanan Pada Kelurahan Padangsembian

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,59	3,60	3,71	3,60	3,59	3,59	3,57	3,47

Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,74 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3.1 Grafik IKM Per Unsur Pada Kelurahan Padangsembian Semester II Tahun 2023

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai 3,57 yang menjadi unsur terendah kedua. Dua unsur tersebut termasuk empat unsur terendah, namun dua unsur terendah tersebut masih masuk dalam kategori baik yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana, sedangkan untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masuk dalam kategori sangat baik.
2. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 3,71 dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,61.

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

- “Penanganan masalah sampah mungkin perlu ditingkatkan, belakangan sering terjadi penumpukan sampah dan masih banyak orang-orang yang membuang sampah sembarangan”
- “Admin media sosial masih kurang fast respon saat ada pertanyaan melalui media sosial Kelurahan”

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

- Terjadinya penumpukan sampah terutama sampah plastik yang hanyut terbawa air hujan dan membuat saluran-saluran air serta sungai menjadi mampet/terganggu sehingga sering terjadi banjir.
- Adanya pesan yang tertumpuk pada media sosial Kelurahan karena menggunakan beberapa channel chat pada media sosial seperti Instagram sehingga agak terlambat dibalas oleh admin dan masih kurangnya frekuensi pengecekan media2 sosial kelurahan terutama pada direct message/pesan.

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 koordinasi dan konsultasi dengan atasan langsung. 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:

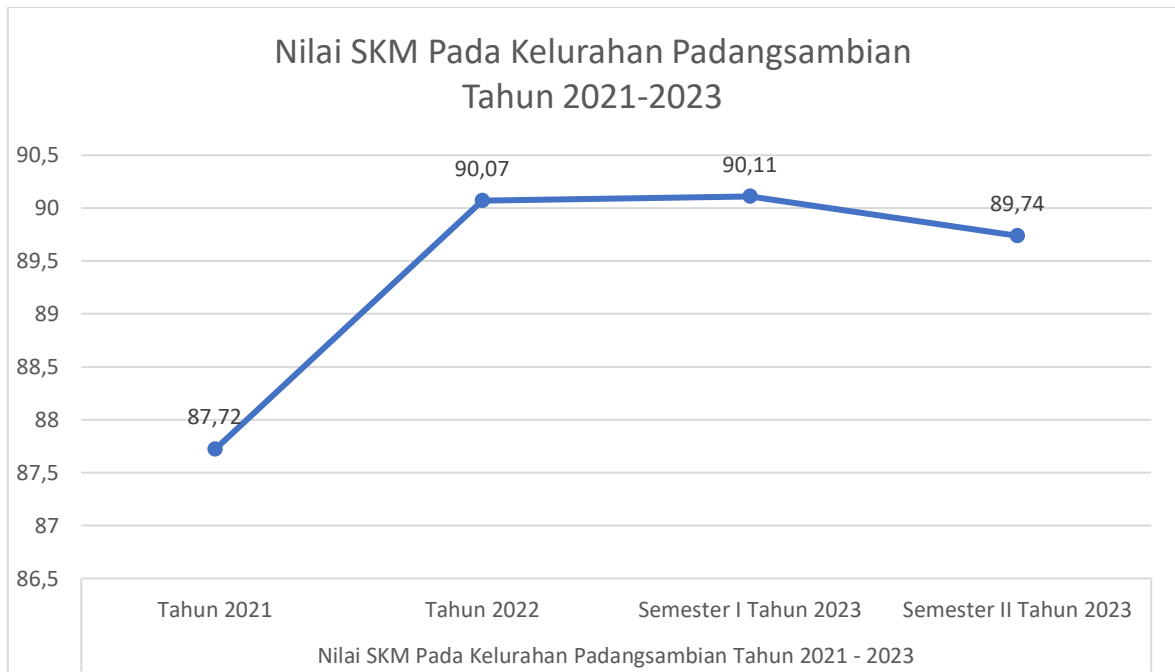
Tabel 4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Kelurahan Padangsambian

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui Lingkungan setempat, ataupun melalui slogan/poster menarik melalui media sosial tentang penanganan sampah mulai dari rumah tangga dan tidak membuang sampah secara sembarangan serta menggiatkan kerja bakti di Lingkungan.	√	√	√	√	Kasi Pem
		Mengerahkan tenaga kebersihan lingkungan Kelurahan	√	√	√	√	Kasi Pem

		Padangsambian untuk lebih memperhatikan kebersihan saluran air yang mampet karena sampah, tanah (lumpur), ataupun tumbuhan-tumbuhan liar yang tumbuh di salurah air.					
2	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	Memastikan admin media sosial Kelurahan untuk mengecek secara konsisten dan responsif terhadap adanya laporan, aduan, permintaan informasi dari masyarakat melalui media sosial Kelurahan Padangsambian.	√	√	√	√	Kasi Pem, Kasi Pelum, Sekretariat

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 Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar dapat dilihat melalui gambar grafik 4.1 berikut :



Gambar 4.1 Grafik Nilai SKM Pada Kelurahan Padangsambian Tahun 2021-2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I Tahun 2023, namun terjadi sedikit penurunan indeks pada Semester II Tahun 2023 pada Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar. Meski terjadi penurunan indeks pada Semester II, namun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester II Tahun 2023 masih dalam kategori “Sangat Baik”.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,74.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Namun unsur terendah tersebut masih masuk dalam kategori baik untuk sarana dan prasarana serta kategori sangat baik untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 3,71 serta Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,61.

Denpasar, 11 Desember 2023

Kepala Kelurahan Padangsambian



(Ketut Alit Artika, S.AP)

Penata

NIP. 19740506 199703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Google Form)

The image shows a Google Form interface in a browser. The browser's address bar displays the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJ6_67G0fdQmflG20e82tyv5SrERkyuHDRT4T6aZUV_zQPDA/viewform. The form header features the logo of Kelurahan Padangsembian and the title: "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Umum Kelurahan Padangsembian Tahun 2023". The main content of the form includes a greeting, an explanation of the survey's purpose, and a request for participation. At the bottom, there is a required question field for the date, labeled "Tanggal *".

KELURAHAN PADANGSEMBIAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Umum Kelurahan Padangsembian Tahun 2023

Salam Sewakadarma,

Bersama ini kami sampaikan, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan umum di Kelurahan Padangsembian kami mengharapkan saran dan masukan dari seluruh pengguna layanan dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Umum Kelurahan Padangsembian.

Sebagai informasi, dapat kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini lebih dari satu kali untuk jenis pelayanan yang berbeda.

Atas perhatian dan partisipasinya kami mengucapkan terima kasih.

kelurahanpadangsembian@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Tanggal *

Date

dd/mm/yyyy

Survei Kepuasan Masyarakat (SKI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJ6_67G0fdQmflG20e82tyv5SrERkyuHDRT4T6aZUV_zQpDA/viewform

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan *

Choose

Pekerjaan *

Choose

Jenis Layanan *

Choose


1. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai



Survei Kepuasan Masyarakat (SKI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJ6_67G0fdQmflG20e82tyv5SrERkyuHDRT4T6aZUV_zQPDA/viewform

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan umum di Kelurahan Padangsambian? *


- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

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

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

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

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai



Survei Kepuasan Masyarakat (SKI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJ6_67G0fdQmflG20e82tyv5SrERkyuHDRT4T6aZUV_zQPDA/viewform

Update

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


- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

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

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas terkait dengan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ? *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai



Survei Kepuasan Masyarakat (SKI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJ6_67G0fdQmflG20e82tyv5SrERkyuHDRT4T6aZUV_zQPDA/viewform

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

Kritik dan Saran

Your answer

Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

2. Hasil Pengolahan Data Kuesioner

**TABEL PENGOLAHAN DATA KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PADANGSAMBIAN SEMESTER II TAHUN 2023**

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	3	4	3	3	4	2	3
Perempuan	Lainnya	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Perempuan	S2 / S2 Terapan	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	3	3	4	4	3
Laki-Laki	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Santuan Kematian	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	3	3	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kematian	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	3	4	4	3	3	2	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	4	4	3	3	3	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	3	4	3	3	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	3	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Datang	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	4	3	3	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	3	3	3	3	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	4	3
Perempuan	Diploma III	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	4	4	4	4	4	3

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	3	4	4	3	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirasaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Datang	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma II	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	3	3	3	4	3	4	3	3
Perempuan	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	3	4	4	3	3	4	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Perempuan	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	3	4	3	3	3	4

Perempuan	SMA	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	3
Perempuan	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Santuan Kematian	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	3	3	4	4	3	3	4	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	3	3	4	4	3	4
Perempuan	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Datang	4	3	3	3	4	3	4	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma III	Wiraswasta / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Laki-Laki	SMA	Wiraswasta / Wiraswasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wiraswasta / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	3	3	3	4	4	4	3	4
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	4	3	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SD	Wiraswasta / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	3	4	3	4	3	3

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4

Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	3	4	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	3	3	4	3	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	4	4	4	3	3	4	3
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai BUMN/BUMD	Santuan Kematian	3	3	2	3	3	2	3	2	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	4	4	3	4	3	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Datang	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SD	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	3	3	4	4	3	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Santuan Kematian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	3	4	3	3	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	3	4	3	4	3	4

Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	3	4	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	3	4	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kematian	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	3	3	4	4	3

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	3	4	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	3	4	4	3	3
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	4	4	3	4	4	4	3
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	4	3	4	3	4
Perempuan	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma II	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	3	4	3	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	3	3	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Datang	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	4	3	4	3	4
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Santunan Kematian	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	4	3	4	4	3
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Laki-Laki	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	3	4	4	3	3

Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirasaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma I	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	Diploma III	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	4	4	3	3	4	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	3	3	4	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Perkawinan	4	3	4	4	4	3	3	3	4
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	4	3	4	4	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Santuan Kematian	3	3	4	3	3	3	4	4	4

Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma II	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	Diploma I	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Perempuan	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	4	3	3	4	4	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	4	3	4	3	3
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kelahiran	4	3	4	3	3	3	4	3	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	3	3	4	3	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	3	3	4	3	3	3

Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI/WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pelajar / Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Perkawinan	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	3	3	4	3	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	3	3	3	4	3	3	3	4
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Jumlah Total Data : 335				Total Kuesioner Terisi	335	335	335	335	335	335	335	335
				Total Nilai Per Unsur	1210	1203	1205	1244	1206	1203	1202	1197

	Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,61	3,59	3,60	3,71	3,60	3,59	3,59	3,57	3,47
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,41	0,40	0,40	0,40	0,40	0,39
	Total Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,59								
	Indeks Kepuasan Masyarakat	89,74								

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
PELAYANAN KELURAHAN PADANGSAMBIAN				
SEMESTER II TAHUN 2023				
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN KEPENDUDUKAN			
89,74	RESPONDEN			
	JUMLAH	:	335	
	JENIS KELAMIN	:	L : 181 ORANG ; P : 154 ORANG	
	PEKERJAAN	:	PNS/P3K/TNI/POLRI	: 19
		:	PEGAWAI BUMN / BUMD	: 13
		:	PEGAWAI SWASTA	: 159
		:	WIRUSAHA / WIRASWASTA	: 46
		:	PELAJAR / MAHASISWA	: 12
:	LAINNYA	: 86		
PERIODE SURVEI	:	Juli s/d Desember 2023		

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester I Tahun 2023

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEMESTER I TAHUN 2023



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
KELURAHAN PADANGSAMBIAN**

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 Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat 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 Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat periode semester I tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,21	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,22	A
3	Waktu Penyelesaian	87,72	B
4	Biaya/Tarif	93,01	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,37	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,07	A
7	Perilaku Pelaksana	91,10	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,00	A
9	Sarana dan Prasarana	87,13	B

Berkaca pada data di atas, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel berikut ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memastikan media-media pendukung seperti WIFI memiliki jangkauan yang lebih luas dan memadai	√	√	√	√	Sekretariat,
		Mengerahkan tenaga LINMAS untuk mengarahkan parkir masyarakat sekaligus mengarahkan masyarakat menuju ke loket pelayanan	√	√	√	√	Kasi Pem, Kasi Pelum
2	Waktu Pelayanan	Melakukan koordinasi terkait dengan jaringan internet di Kelurahan untuk mengakses sistem kependudukan dan juga berkoordinasi dengan cepat dengan OPD terkait apabila terdapat gangguan sistem	√	√	√	√	Kasi Pelum, Sekretariat

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 Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memastikan media-media pendukung seperti WIFI memiliki jangkauan yang lebih luas dan memadai	Sudah	Telah dipastikan media-media pendukung seperti WIFI memiliki jangkauan yang lebih luas dan memadai melalui pemasangan access point tambahan dan pemindahan salah satu router provider ke lokasi yang berbeda sehingga mencakup lokasi yang belum terpapar sinyal WIFI.		-

2 Mengerahkan tenaga LINMAS untuk mengarahkan parkir masyarakat sekaligus mengarahkan masyarakat menuju ke loket pelayanan

Sudah

Telah dikerahkan tenaga LINMAS Kelurahan Padangsambian untuk berjaga di sekitar kantor untuk mengarahkan parkir sekaligus mengarahkan masyarakat menuju ke loket pelayanan.



<p>3 Melakukan koordinasi terkait dengan jaringan internet di Kelurahan untuk mengakses sistem kependudukan dan juga berkoordinasi dengan cepat dengan OPD terkait apabila terdapat gangguan sistem</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan koordinasi dengan baik dan lancar terkait jaringan internet di Kelurahan Padangsambian (topologi jaringan) dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Kota Denpasar melalui GEN TIK serta berkoordinasi terkait adanya gangguan sistem kependudukan di Kelurahan Padangsambian melalui WA Group dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.</p>		<p></p>
---	--------------	---	---	---------

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Denpasar, 11 Desember 2023

Kepala Kelurahan Padangsambian



I Ketut Arit Artika, S.AP

Penata

NIP. 197405061997031001