

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
KELURAHAN PADANGSAMBIAN
TAHUN 2024**

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 disebarkan 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	Januari 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	105
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei – Juni 2024	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	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 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Padangsambian Kecamatan Denpasar Barat Pemerintah Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan selama bulan Januari – Juni 2023 adalah sebanyak 3.167 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 341 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 341 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	197	57,77%
		PEREMPUAN	144	42,23%
2	PENDIDIKAN	SD	15	4,40%
		SMP	39	11,44%
		SMA	118	34,60%
		DIPLOMA I	5	1,47%
		DIPLOMA II	7	2,05%
		DIPLOMA III	23	6,74%
		DIPLOMA IV / S1	110	32,26%
		S2	8	2,35%
		S3	3	0,88%
		LAINNYA	13	3,81%
3	PEKERJAAN	PNS/P3K/TNI/POLRI	28	8,21%
		PEGAWAI BUMN / BUMD	9	2,64%
		PEGAWAI SWASTA	160	46,92%
		WIRUSAHA / WIRASWASTA	58	17,01%
		PELAJAR / MAHASISWA	5	1,47%
		LAINNYA	81	23,75%
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN KELAHIRAN	18	5,28%
		SURAT KETERANGAN KEMATIAN	13	3,81%

		SURAT KETERANGAN PERKAWINAN	21	6,16%
		SURAT KETERANGAN PERCERAIAN	9	2,64%
		SURAT KETERANGAN PINDAH	21	6,16%
		SURAT KETERANGAN DATANG	17	4,99%
		SURAT KETERANGAN RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	0	0%
		SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL BAGI WNI	23	6,74%
		SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL BAGI WNA	5	1,47%
		SURAT KETERANGAN PENDUDUK NON PERMANEN	72	21,11%
		SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	10	2,93%
		PENGESAHAN PERMOHONAN SANTUAN KEMATIAN	13	3,81%
		LEGALISIR SURAT PERNYATAAN / KUASA LAINNYA	22	6,45%
		SURAT-SURAT LAINNYA SESUAI KETENTUAN YANG BERLAKU	72	21,11%

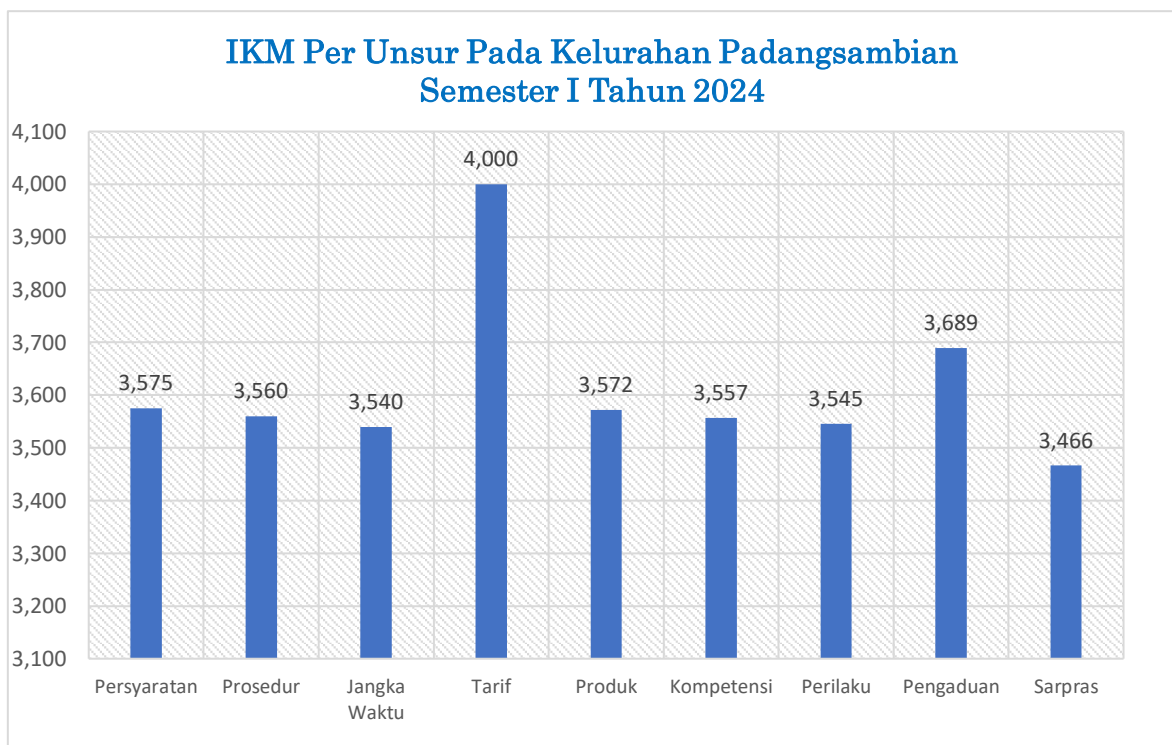
		PELAYANAN FASILITASI PENDAMPINGAN PEMBUATAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB)	3	0,88%
		SILSILAH DAN AHLI WARIS	14	4,11%
		FASILITASI PERMOHONAN BEDAH RUMAH	0	0%
		FASILITASI PENGAJUAN JKN KIS BARU	4	1,17%
		FASILITASI PENGAJUAN PENGALIHAN JKN KIS	2	0,59%
		FASILITASI PERMOHONAN BANTUAN JARING PENGAMAN SOSIAL	0	0%
		PENGAJUAN USULAN PENGANGKATAN KEPALA LINGKUNGAN	0	0%
		PENGAJUAN PELAPORAN TRANTIB MASYARAKAT	1	0,29%
		PENGAJUAN PELAPORAN KEBERSIHAN UMUM	1	0,29%

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 Padangsambian

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,575	3,560	3,540	4,000	3,572	3,557	3,545	3,689	3,466
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,20 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3.1 Grafik IKM Per Unsur Pada Kelurahan Padangsambian Semester I Tahun 2024

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 3,466. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,540 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 Waktu Pelayanan masuk dalam kategori sangat baik.
2. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 4,000 dan 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,689.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang perlu diperhatikan dan dapat dituangkan sebagai salah satu acuan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “sejauh ini baik, namun sebaiknya tetap memperhatikan berbagai hal-hal kecil yang penting seperti sarana-prasarana yang perlu dilakukan pembaharuan, petunjuk atau nametag untuk pengarah layanan sudah tidak jelas, intinya perlu dilengkapi pengarah sehingga masyarakat tidak bingung, meskipun memang sudah terdapat petugas keamanan yang berjaga di depan. Semoga kedepannya bisa dilaksanakan dan bisa lebih baik lagi.”
- “Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pendukung seperti informasi pelayanan yang perlu diupdate fisiknya.”
- “mungkin perlu dibuatkan cetakan persyaratan terbaru di kantor lurah atau perjelas kembali link-link terkait persyaratan pelayanan”.

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

- Adanya beberapa sarana dan prasarana yang masih belum terupdate dengan baik seperti banner-banner informasi pelayanan masih ada yang belum diganti, petunjuk/pengarah lokasi pelayanan bagi masyarakat yang perlu diperbaharui, dan

masih ada sarana dan prasarana pendukung yang masih dirasa kurang untuk menopang pelayanan yang nyaman untuk masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil 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:

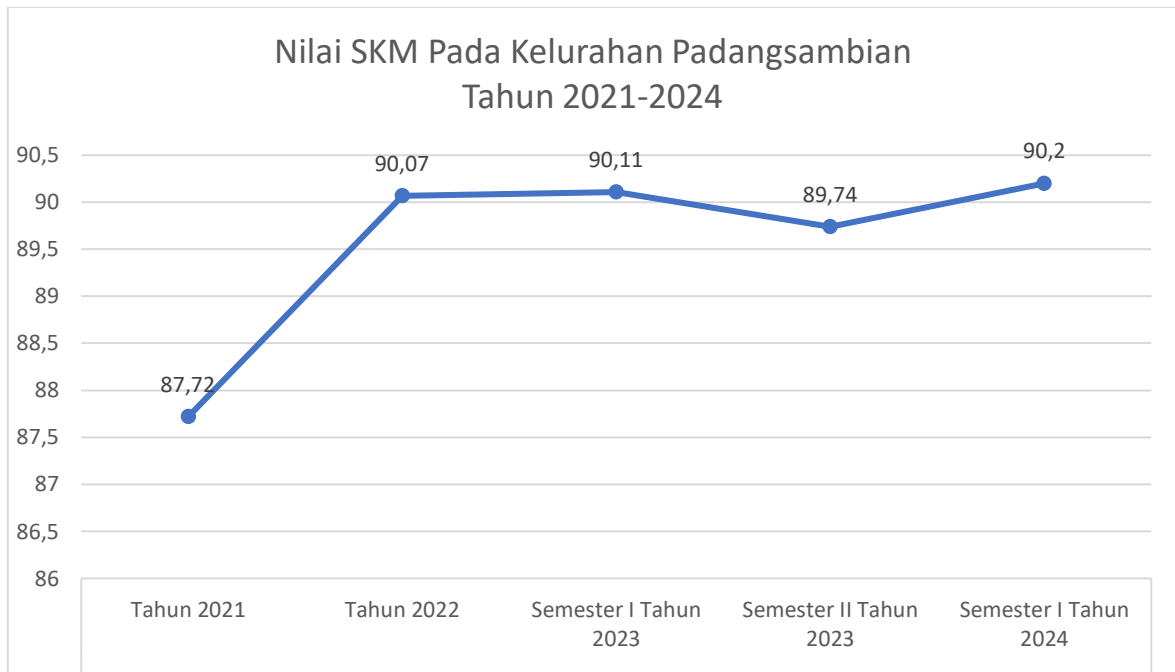
Tabel 4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Kelurahan Padangsembian

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan pembaruan media-media tercetak di Kelurahan Padangsembian seperti Banner-banner pelayanan yang berisikan informasi pelayanan, SOP, dan persyaratan pelayanan di Kelurahan Padangsembian.	√	√	√	√	Sekretariat, Kasi Pelum, Kasi PM Kesra, Kasi Pem Trantib

		Memastikan informasi-informasi yang disediakan di berbagai media selalu bersifat up-to-date (terbaru) dan memperhatikan bahwa informasi di berbagai media tersebut dapat diketahui dan diakses dengan mudah oleh masyarakat.	√	√	√	√	Sekretariat, Kasi Pelum, Kasi PM Kesra, Kasi Pem Trantib
--	--	--	---	---	---	---	---

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 2021-2024

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”. Dan pada Semester I Tahun 2024 ini indeks kepuasan masyarakat kembali meningkat ke angka 90,20 dan tentu berada dalam kategori “Sangat Baik”.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni Tahun 2024, 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 90,20.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana serta waktu pelayanan. Namun unsur terendah tersebut masih masuk dalam kategori baik untuk sarana dan prasarana serta kategori sangat baik untuk waktu pelayanan.
- Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai tertinggi 4,000 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,689.

Denpasar, 18 Juli 2024

Kepala Kelurahan Padangsambian



(K. Alit Artika, S.AP)

Penata

NIP. 19740506 199703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner (Google Form)

The image shows a Google Form titled "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Umum Kelurahan Padang Sambian Tahun 2024". The form is displayed in a browser window with the URL "docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVQG31lgS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform". The form header features the logo of Kelurahan Padang Sambian and the text "KELURAHAN PADANGSAMBIAN". The main content of the form includes a greeting "Salam Sewakadarma," followed by a paragraph explaining the purpose of the survey: "Bersama ini kami sampaikan, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan umum di Kelurahan Padangsambian kami mengharapkan saran dan masukan dari seluruh pengguna layanan dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Umum Kelurahan Padangsambian." Another paragraph states: "Sebagai informasi, dapat kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini lebih dari satu kali untuk jenis pelayanan yang berbeda." A third paragraph says: "Atas perhatian dan partisipasinya kami mengucapkan terima kasih." Below this, there is a contact information section for "kelurahanpadangsambian@gmail.com" with a "Switch account" link and a "Not shared" status. A red asterisk indicates a required question: "* Indicates required question". The form also includes a date field labeled "Tanggal *" with a "Date" dropdown and a "dd/mm/yyyy" input field. A red pencil icon is visible in the bottom right corner of the form area.

Survei Kepuasan Masyarakat (S) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVQG31lgS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform

Tanggal *

Date

dd/mm/yyyy

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan *

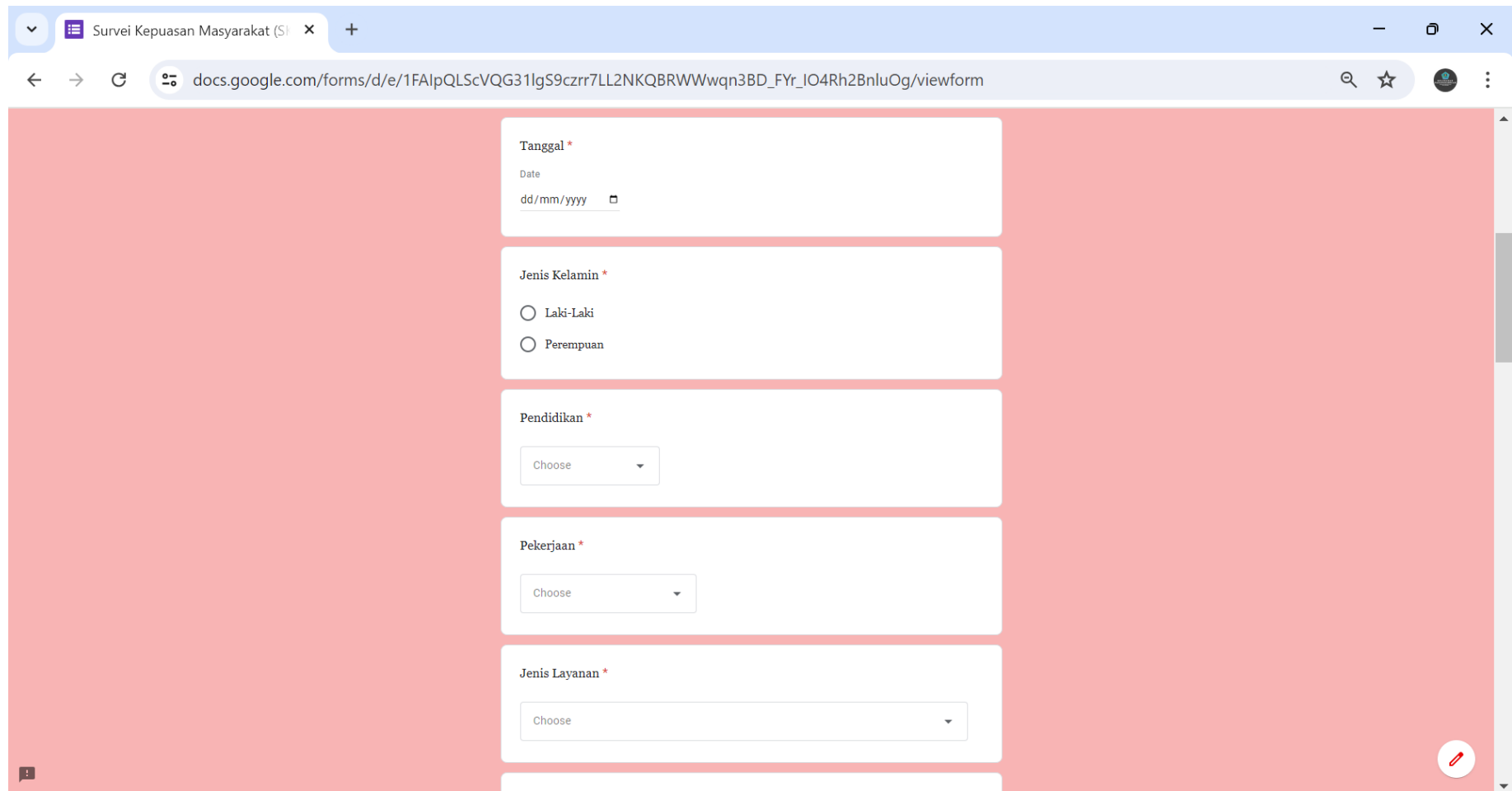
Choose

Pekerjaan *

Choose

Jenis Layanan *

Choose

The form is displayed on a redacted background. The visible fields are: 'Tanggal *' (Date) with a text input field showing 'dd/mm/yyyy'; 'Jenis Kelamin *' (Gender) with two radio button options: 'Laki-Laki' and 'Perempuan'; 'Pendidikan *' (Education) with a dropdown menu showing 'Choose'; 'Pekerjaan *' (Occupation) with a dropdown menu showing 'Choose'; and 'Jenis Layanan *' (Service Type) with a dropdown menu showing 'Choose'. A red pencil icon is visible in the bottom right corner of the form area.

Survei Kepuasan Masyarakat (SI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvVQG31gS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform

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

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

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

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang Mudah
- Tidak Mudah

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

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak Cepat

Survei Kepuasan Masyarakat (SI x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVQG31lgS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform

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

- Gratis
- Murah
- Mahal
- Sangat Mahal

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 Kompeten
- Kompeten
- Kurang Kompeten
- Tidak Kompeten

Survei Kepuasan Masyarakat (SI) x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVQG31gS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform

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

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan Ramah

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

- Dikelola Dengan Baik
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Ada Tapi Tidak Berfungsi
- Tidak Ada

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

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk

Survei Kepuasan Masyarakat (SI x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVQG31gS9czrr7LL2NKQBRWWwqn3BD_FYr_IO4Rh2BnluOg/viewform

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

- Dikelola Dengan Baik
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Ada Tapi Tidak Berfungsi
- Tidak Ada

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

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk

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 PADANGSAMBAN SEMESTER I TAHUN 2024**

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

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	2	2	2	4	3	2	3	3	2
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	Diploma I	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	2
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	3	2	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	2	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma III	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	4	4	2
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	3	3	2	4	3	3	3	3	2
Laki-Laki	Diploma II	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Fasilitasi Pengajuan JKN KIS Baru	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma II	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Kematian	3	3	2	4	3	2	2	3	2
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	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
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Fasilitasi Pengajuan Pengalihan JKN KIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	3	3	2	3	3
Laki-Laki	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 Kelahiran	3	3	4	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	3	3	3	3	2
Perempuan	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma II	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	2	4	3	3	3	3	2
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMP	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	2	4	4	3	3	4	2
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / 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 Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / 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 Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	2
Laki-Laki	SMA	Pelajar / Mahasiswa	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	4	3	4	3	4	4	3	3
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma I	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma II	Wirasaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	S3	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	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 Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
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-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	2	2	4	3	2	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	4
Perempuan	Diploma III	Wirasaha / Wiraswasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Perempuan	S2 / S2 Terapan	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	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	4	3	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	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	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma III	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	2	4	3	3	3	4	2
Perempuan	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	S2 / S2 Terapan	Pegawai BUMN/BUMD	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	3	3	2	3	2
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SD	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	4
Perempuan	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2 / S2 Terapan	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	2	4	3	3	3	3	2
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pelajar / Mahasiswa	Surat Keterangan Datang	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	4	4	3

Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	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 IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma II	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	3	3	2	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma I	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	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	3	4	3	4	4	3
Laki-Laki	Diploma III	Wirausaha / Wiraswasta	Pelayanan Fasilitas Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB)	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2
Laki-Laki	S3	PNS/P3K/TNI/POLRI	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Fasilitas Pengajuan JKN KIS Baru	4	4	2	4	4	4	4	4	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	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Pengajuan Pelaporan Kebersihan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SD	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Pengajuan Pelaporan Trantib Masyarakat	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Lainnya	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SD	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	Diploma I	Lainnya	Pelayanan Fasilitas Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	PNS/P3K/TNI/POLRI	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Lainnya	Fasilitas Pengajuan JKN KIS Baru	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma II	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S3	Wirasaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Laki-Laki	SD	Wirausaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Perceraian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Pengesahan Permohonan Santunan Kematian	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	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-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	3	3	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Pelayanan Fasilitas Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SD	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perceraian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Pindah	3	3	2	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	SMA	Pegawai BUMN/BUMD	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Kelahiran	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	3	3	2	3	2
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat Keterangan Kematian	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	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	2	4	3	3	3	3	2
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	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Tidak Mampu	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	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Perceraian	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	3	3	3	4	3	3	3	3	3

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

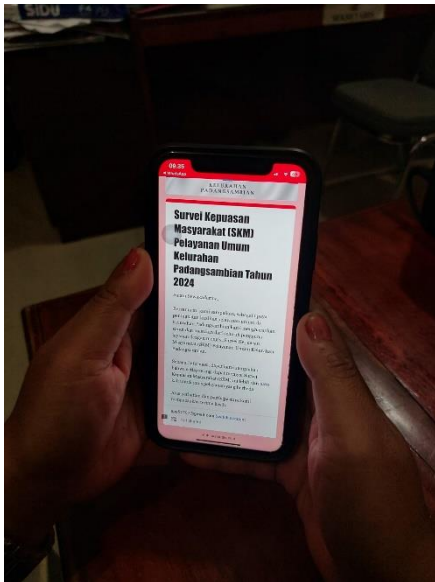
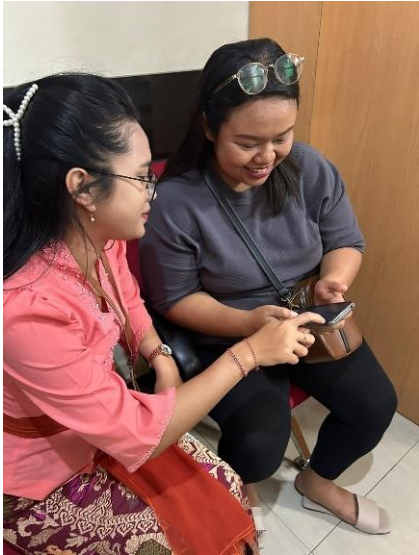
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	3	4	3	3	2	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	3	4	3	3	3	3	2
Perempuan	SD	Lainnya	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma III	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Fasilitasi Pengajuan JKN KIS Baru	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Pengesahan Permohonan Santuan Kematian	3	3	4	4	3	3	2	3	4
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	3	3	4	4	3	3	2	3	4
Perempuan	SD	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma III	Pegawai Swasta	Legalisir Surat Pernyataan / Kuasa Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Perempuan	SMA	Lainnya	Surat Keterangan Kematian	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	SMP	PNS/P3K/TNI/P OLRI	Surat Keterangan Pindah	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	Lainnya	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kelahiran	4	3	4	4	3	3	3	3	3

Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	3	3	4	3	3	2	3	4
Perempuan	Diploma III	Pegawai Swasta	Silsilah dan Ahli Waris	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SD	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	3	4	4	3	3	3	4	2
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	3	2	3	4
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Perempuan	SD	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Perempuan	Diploma IV / S1	Wirausaha / Wiraswasta	Surat Keterangan Perkawinan	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNI	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Laki-Laki	SMP	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Tidak Mampu	3	3	4	4	3	3	3	3	2
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Datang	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Kematian	3	3	4	4	3	3	3	3	3

Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Tempat Tinggal Bagi WNA	3	3	4	4	3	3	2	3	3	
Perempuan	SMA	Wirusaha / Wiraswasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
Perempuan	SMP	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	3	4	4	3	3	4	3	2	
Perempuan	Diploma IV / S1	Lainnya	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	Diploma IV / S1	PNS/P3K/TNI/POLRI	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
Perempuan	SMA	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3	3	4	4	3	3	2	4	3	
Laki-Laki	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
Perempuan	Diploma IV / S1	Pegawai Swasta	Surat-Surat Lainnya Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
Jumlah Total Data : 335				Total Kuesioner Terisi	341	341	341	341	341	341	341	341	
				Total Nilai Per Unsur	1219	1214	1207	1364	1218	1213	1209	1258	1182
				Nilai Rata-Rata Per Unsur	3,575	3,560	3,540	4,000	3,572	3,557	3,545	3,689	3,466
				Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,40	0,40	0,39	0,44	0,40	0,39	0,39	0,41	0,38
				Total Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,61								
				Indeks Kepuasan Masyarakat	90,20								

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)				
PELAYANAN KELURAHAN PADANGSAMBIAN				
SEMESTER I TAHUN 2024				
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN KEPENDUDUKAN			
90,20	RESPONDEN			
	JUMLAH	:	341	
	JENIS KELAMIN	:	L : 197 ORANG ; P : 144 ORANG	
	PEKERJAAN	:	PNS/P3K/TNI/POLRI	: 28
		:	PEGAWAI BUMN / BUMD	: 9
		:	PEGAWAI SWASTA	: 160
		:	WIRUSAHA / WIRASWASTA	: 58
		:	PELAJAR / MAHASISWA	: 5
		:	LAINNYA	: 81
PERIODE SURVEI	:	Januari s/d Juni 2024		

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 II 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 II 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 II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,30	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,78	A
3	Waktu Penyelesaian	89,93	A
4	Biaya/Tarif	92,84	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,00	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,78	A
7	Perilaku Pelaksana	89,70	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,33	A
9	Sarana dan Prasarana	86,79	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

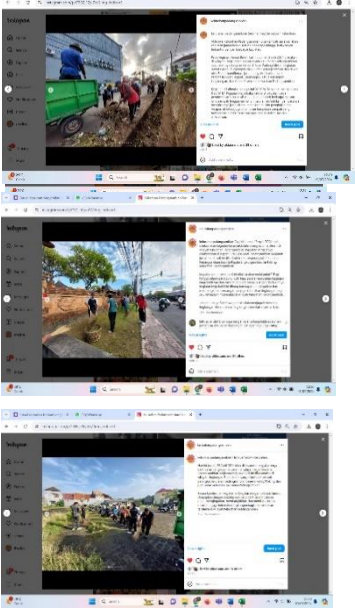


No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui Lingkungan setempat, ataupun melalui slogan/poster menarik melalui media sosial tentang penanganan sampah mulai dari rumah tangga dan tidak membuang sampah secara sembarangan serta menggiatkan kerja bakti di Lingkungan.	√	√	√	√	Kasi Pem
		Mengerahkan tenaga kebersihan lingkungan Kelurahan Padangsambian untuk lebih memperhatikan kebersihan saluran air yang mampet karena sampah, tanah (lumpur), ataupun tumbuhan-tumbuhan liar yang tumbuh di salurah air.	√	√	√	√	Kasi Pem
2	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	Memastikan admin media sosial Kelurahan untuk mengecek secara konsisten dan responsif	√	√	√	√	Kasi Pem, Kasi Pelum, Sekretariat

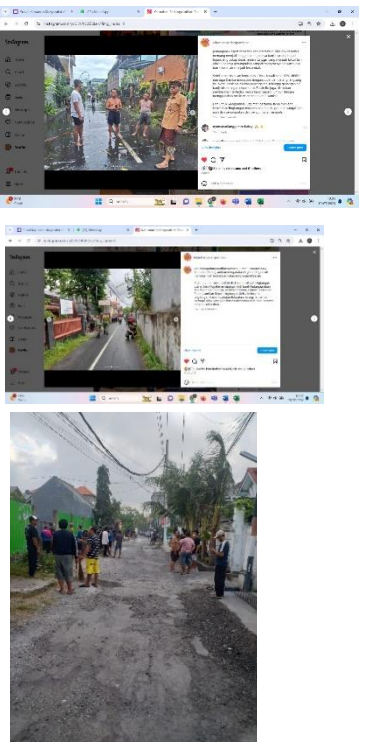


		terhadap adanya laporan, aduan, permintaan informasi dari masyarakat melalui media sosial Kelurahan Padangsembian.					
--	--	--	--	--	--	--	--





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	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	Sudah	Telah dilaksanakan sosialisasi dan ajakan melalui postingan-postingan di media informasi Kelurahan Padangsambian mengenai penanganan sampah serta tindak lanjut cepat / atensi penanganan masalah sampah. Selain itu juga, dilaksanakan	  	Masih sulitnya meningkatkan kesadaran seluruh lapisan masyarakat untuk tidak membuang sampah secara sembarangan dan juga melakukan pengelolaan sampah dengan baik. Selain itu juga, masih kurangnya tempat pembuangan akhir ataupun tempat pengolahan sampah akhir.

	<p>sembarangan serta menggiatkan kerja bakti di Lingkungan.</p>		<p>penggiatan pelaksanaan kerja bakti baik itu di Kelurahan ataupun di wilayah lingkungan-lingkungan se-Kelurahan Padangsambian.</p>	 	
2	<p>Mengerahkan tenaga kebersihan lingkungan Kelurahan Padangsambian untuk lebih memperhatikan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dikerahkan tenaga tim kebersihan Kelurahan Padangsambian yang selalu dengan sigap</p>		-


	<p>an kebersihan saluran air yang mampet karena sampah, tanah (lumpur), ataupun tumbuhan- tumbuhan liar yang tumbuh di saluran air.</p>		<p>mengatasi masalah sampah di Kelurahan Padangsambi an secara teratur dan juga dengan cepat mengatasi permasalaha n kebersihan dari aduan warga Kelurahan Padangsambi an.</p>	   	
--	---	--	--	--	--

3	<p>Memastikan admin media sosial Kelurahan untuk mengecek secara konsisten dan responsif terhadap adanya laporan, aduan, permintaan informasi dari masyarakat melalui media sosial Kelurahan Padangsambian.</p>	Sudah	<p>Telah dipastikan dan dilaksanakan oleh admin media sosial yang secara konsisten dan responsif menangani adanya aduan ataupun permintaan informasi melalui media sosial Kelurahan Padangsambian.</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, 18 Juli 2024
Kepala Kelurahan Padangsambian



I Ketut Artika, S.AP
Kepala
NIP. 197405061997031001