



ନେତ୍ରୀ କୁଳାଙ୍କାଣାଙ୍କାଳେଷ
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
ଶ୍ରୀମଦ୍ଭଗବତପ୍ରକାଶନ
ECAMATAN DENPASAR SELATAN
ଶ୍ରୀମଦ୍ଭଗବତପ୍ରକାଶନ
KELURAHAN PANJER

2022

Periode Januari - Desember

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS 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.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner (Menggunakan Google Form)	14
2. Kuisisioner (Menggunakan Form Lembaran).....	15
3. Hasil Olah Data SKM.....	16
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	27
5. Berita Acara Monitoring dan Evaluasi Internal Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	30

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Panjer.

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 oleh Staf pada Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan pada Kelurahan Panjer, mulai dari tahap pengumpulan data hingga penghitungan hasil survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada periode Januari – Juli 2022, pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner manual yang disebarluaskan pada pengguna layanan. Sedangkan pada periode Agustus – Desember 2022, pelaksanaan SKM telah menggunakan kuisioner *online* menggunakan Google Form.

Adapun kuisioner yang digunakan, terdiri atas 9 (sembilan) 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 kuisioner SKM Kelurahan Panjer yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kelurahan Panjer, pada saat jam layanan berlangsung. Pengguna layanan akan diminta mengisi kuesioner begitu produk layanan telah diterima. Sehingga, pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan yang baru saja mereka alami.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara berkelanjutam dengan jangka waktu (periode) 1 (satu) tahun, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2022
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2022
3.	Pengolahan Data SKM Setiap Bulan	Februari – Desember 2022
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM Triwulan I/2022	April 2022
5.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM Triwulan I/2022	Juli 2022
6.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM Triwulan I/2022	Oktober 2022
7.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil SKM Triwulan IV/2022	Desember 2022
8.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Panjer berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Panjer dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1900 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 **320 orang**.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada tahun 2022, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **534 orang responden**, dengan rincian sebagai berikut :

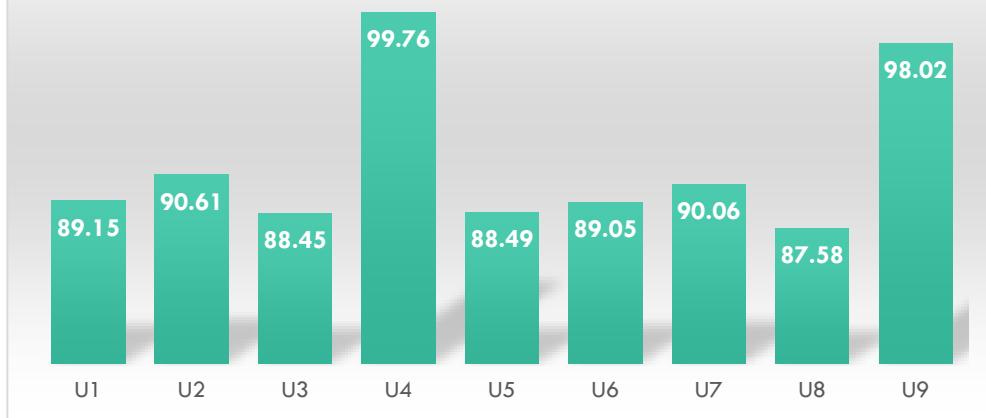
Rekapitulasi Data Responden					
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase	
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	204	51%	
		Perempuan	198	49%	
2	Pendidikan	SMA kebawah	303	75%	
		DIPLOMA	24	6%	
		S1	66	16%	
		S2 Keatas	9	2%	
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	10	2%	
		Pegawai Swasta	85	21%	
		Wiraswasta/Usahawan	92	23%	
		Pelajar/Mahasiswa	113	28%	
		Lainnya	102	25%	
4	Jenis Layanan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	280	70%	
		Pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan , dll	48	12%	
		Surat Keterangan Lainnya	74	18%	
TOTAL RESPONDEN				402 Orang	

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	89.15	90.61	88.45	99.76	88.49	89.05	90.06	87.58	98.02
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	91.24								
Kategori Unit Layanan	A (Sangat Baik)								

IKM Per Unsur pada Kelurahan Panjer Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sepanjang tahun 2022, unsur Sarana Prasarana (U8) mendapatkan skor terendah, yaitu sebesar 87,58. Kemudian diikuti oleh produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan Waktu Pelayanan (U3).
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya/Tarif layanan (U4) sebesar 99,21, penanganan pengaduan (U9) sebesar 98,02, dan perilaku pelaksana (U7) sebesar 91,33.
3. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori A (Sangat Baik) dengan skor sebesar 91,24.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara kuantitatif serta pengumpulan data kuantitatif, adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan masih harus ditingkatkan lagi, untuk memberikan layanan yang cepat, nyaman, dan mudah bagi masyarakat. Khususnya dalam proses pengambilan antrean yang masih belum menggunakan mesin sehingga kerap kali masyarakat yang datang masih menumpuk di pintu masuk, serta kelengkapan di ruang pelayanan untuk menunjang kenyamanan pengguna layanan pada saat menunggu untuk dilayani.
- Unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan skor terendah kedua. Hal ini berkaitan dengan jenis – jenis produk layanan yang diberikan. Banyaknya produk layanan yang diberikan serta regulasi yang terus mengalami perubahan membuat perlu dilakukan tindak lanjut untuk menyediakan kejelasan kepada masyarakat terhadap setiap produk layanan.
- Unsur ketiga yang memerlukan tindak lanjut adalah waktu pelayanan. Berdasarkan kritik yang diterima, didapatkan informasi bahwa penerima layanan mengeluhkan lamanya proses layanan.

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 Monitoring dan Evaluasi yang telah dilakukan secara internal. Selanjutnya, rencana tindak lanjut ini akan dibahas pada Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan *stakeholder* dan pengguna layanan pada tahun 2023 mendatang. Adapun Rencana Tindak Lanjut perbaikan SKM dapat dilihat pada tabel berikut.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Spesifikasi Produk Layanan	Mereview semua dasar hukum yang saat ini digunakan dan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) terbaru	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Mengoptimalkan berbagai kanal informasi untuk mempublikasikan tentang produk layanan yang ada.	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Layanan	Mengoptimalkan sumber daya yang	√	√	√	√	Seksi Pelayanan

		ada dalam proses pengurusan surat – surat. Serta mengoptimalkan penggunaan Aplikasi SIRSAK					Umum dan Kependudukan
--	--	--	--	--	--	--	------------------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Kelurahan Panjer selama 2 (dua) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Kelurahan Panjer. Bahkan, pada tahun 2022, terjadi peningkatan kepuasan masyarakat yang cukup signifikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Panjer, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,24. Disamping itu, nilai SKM Kelurahan Panjer menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya atau Tarif Layanan, Penanganan Pengaduan, dan Perilaku Pelaksana.

Kota Denpasar, 30 Desember 2022

Kepala Kelurahan Panjer



I Putu Budi Ari Wibawa, SE., MM

Penata Tk. I

Nip. 19860403 201001 1 017

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Menggunakan Google Form)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Salam Sewakadarma,

Sebagai upaya KELURAHAN PANJER untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)"

Perlu kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih dari 1 (satu) kali untuk jenis layanan berbeda yang diterima.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

KELURAHAN PANJER
e-mail : kelurahanpanjer1357@gmail.com
IG : kelurahanpanjer

 kelurahanpanjer1357@gmail.com (not shared) 



* Required

Usia

< 20 Tahun
 20 - 29 Tahun
 30 - 39 Tahun
 40 - 49 Tahun
 > 50 Tahun

Pendidikan

SMA kebawah
 Diploma
 S1
 S2 Keatas

Pekerjaan *

PNS/TNI/Polri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya

Jenis layanan yang diterima *

Pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan , dll

Nama *
Your answer

Pendidikan *
Your answer

Pekerjaan *
Your answer

Tanggal Pendataan *
Date
mm/dd/yyyy

Next **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. Kuisisioner (Menggunakan Form Lembaran)

 PEMERINTAH KOTA DENPASAR KECAMATAN DENPASAR SELATAN KELURAHAN PANJER	<p style="text-align: center;">PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">DATA UNIT PELAYANAN :</td> </tr> <tr> <td>Unit Pelayanan</td> <td>: Kantor Kelurahan Panjer</td> </tr> <tr> <td>Jam dan Tanggal Survei</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DATA MASYARAKAT / RESPONDEN :</td> </tr> <tr> <td>Nama</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Usia</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>:</td> </tr> <tr> <td>Jenis Layanan yang diterima</td> <td>:</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"> 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">P*)</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik </td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1 2 3 4</td> </tr> </table>	DATA UNIT PELAYANAN :		Unit Pelayanan	: Kantor Kelurahan Panjer	Jam dan Tanggal Survei	:	DATA MASYARAKAT / RESPONDEN :		Nama	:	Usia	:	Pendidikan	:	Pekerjaan	:	Alamat	:	Jenis Layanan yang diterima	:	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
DATA UNIT PELAYANAN :																																							
Unit Pelayanan	: Kantor Kelurahan Panjer																																						
Jam dan Tanggal Survei	:																																						
DATA MASYARAKAT / RESPONDEN :																																							
Nama	:																																						
Usia	:																																						
Pendidikan	:																																						
Pekerjaan	:																																						
Alamat	:																																						
Jenis Layanan yang diterima	:																																						
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)																																						
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4																																						
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4																																						
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4																																						
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4																																						
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4																																						
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4																																						
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4																																						
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4																																						

3. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN DENPASAR SELATAN
PERIODE JANUARI 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
7	I	SMA kebawah	Irauwata/Irahwati	Surat Keterangan Lainnya	1	1	1	4	1	1	1	1	4	
3	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	P	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
7	L	Diploma	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	P	Diploma	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
10	L	Diploma	Irauwata/Usahawati	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	P	S1	Lainnya	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	P	S1	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
13	L	Diploma	PNS/TNI/Polri	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	P	S1	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
18	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
19	P	SMA kebawah	Irauwata/Usahawati	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	P	S1	Pegawai Swasta	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
23	L	SMA kebawah	Irauwata/Usahawati	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	L	Diploma	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	P	SMA kebawah	Lainnya	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	P	S1	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	P	S1	Irauwata/Usahawati	Surat Keterangan Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
31	L	SMA kebawah	Irauwata/Usahawati	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
32	P	S1	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
33	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
34	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	urusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan, Kedatangan	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur					117	117	116	136	114	115	117	113	133	
Nilai Rata - Rata per Unsur					3.441	3.441	3.412	4.000	3.353	3.382	3.441	3.324	3.912	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0.382	0.382	0.379	0.444	0.372	0.375	0.382	0.369	0.434	3.519
SKM Unit Pelayanan														B (Baik)

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	86.03	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.03	B
U3	Waktu Penyelesaian	85.29	B
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.82	B
U6	Kompetensi Pelaksana	84.56	B
U7	Perilaku Pelaksana	86.03	B
U8	Sarana & Prasarana	83.09	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	97.79	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Produk Spesifikasi (U5)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE FEBRUARI 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	L	SMA kebawah	Lainnya	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	P	Diploma	Pegawai Swasta	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	P	SMA kebawah	Lainnya	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
5	L	S1	irawasta/Usahaw	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	L	SMA kebawah	irawasta/Usahaw	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
7	P	S1	Lainnya	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	L	S2 Keatas	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	L	S1	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
10	P	S1	irawasta/Usahaw	Surat Keterangan Lainnya	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
11	L	S1	Pegawai Swasta	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
12	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
13	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	hiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	P	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	P	S1	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
17	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
18	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
20	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
23	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
24	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
25	L	SMA kebawah	irawasta/Usahaw	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
26	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
28	P	SMA kebawah	irawasta/Usahaw	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
29	L	SMA kebawah	irawasta/Usahaw	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
30	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur				107	108	105	120	107	114	106	104	119		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.567	3.600	3.500	4.000	3.567	3.800	3.533	3.467	3.967		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.396	0.400	0.389	0.444	0.396	0.422	0.392	0.385	0.440	3.663	
SKM Unit Pelayanan				91.58								A (Sangat Baik)		

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89.17	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.00	A
U3	Waktu Penyelesaian	87.50	B
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.17	A
U6	Kompetensi Pelaksana	95.00	A
U7	Perilaku Pelaksana	88.33	A
U8	Sarana & Prasarana	86.67	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	99.17	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Penanganan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sistem, Mekanisme (U2)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE MARET 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S2 Keatas	Pegawai Swasta	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	P	S1	Lainnya	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	L	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	P	S1	Pegawai Swasta	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
6	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	P	Diploma	Pegawai Swasta	Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	P	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	P	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	L	S1	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
18	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	P	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
20	P	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	P	SMA kebawah	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
23	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
26	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
28	P	S1	Wiraswasta/Usahawan	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
32	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor Diri)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur				128	130	126	136	128	126	130	122	135		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.657	3.714	3.600	3.886	3.657	3.600	3.714	3.486	3.857		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.406	0.412	0.400	0.431	0.406	0.400	0.412	0.387	0.428	3.682	
SKM Unit Pelayanan				92.05									A (Sangat Baik)	

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91.43	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.86	A
U3	Waktu Penyelesaian	90.00	A
U4	Biaya/Tarif	97.14	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.43	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90.00	A
U7	Perilaku Pelaksana	92.86	A
U8	Sarana & Prasarana	87.14	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	96.43	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Persyaratan (U1)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE APRIL 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S1	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon lebih baik lagi
2	P	SMA kebawah	Iraswasta/Ushahaw	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat
3	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswaan, Akta Kematian, Perpi	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon lebih baik lagi
4	L	Diploma	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	4	4	2	4	Sangat sesuai
5	P	Diploma	Iraswasta/Ushahaw	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Innya sangat bagus dalam melaya
6	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
7	L	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Mohon lebih baik lagi
8	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
9	L	SMA kebawah	Iraswasta/Ushahaw	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Mohon LBH baik lg
10	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perpi	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Mohon LBH baik
11	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Mohon LBH baik
13	P	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	3	3	4	4	4	4	4	4	4	LBH baik lg
14	P	SMA kebawah	Iraswasta/Ushahaw	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perpi	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
16	L	SMA kebawah	Iraswasta/Ushahaw	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Mohon LBH baik lg
17	P	S2 Keatas	Iraswasta/Ushahaw	an, Akta Kematian, Perpi	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	P	SMA kebawah	Iraswasta/Ushahaw	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesui
19	L	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	P	Diploma	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Mohon LBH baik lg
21	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
22	P	SMA kebawah	Lainnya	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Mohon LBH baik lg
24	P	S1	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	L	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Mohon LBH baik lg
26	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
28	P	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	P	SMA kebawah	Lainnya	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
30	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
31	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
32	L	S1	Iraswasta/Ushahaw	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
34	L	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	P	Diploma	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
36	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
37	P	Diploma	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
38	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
39	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	L	S1	PNS/TNI/Polri	an, Akta Kematian, Perpi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur					140	140	141	160	139	145	144	139	158	
Nilai Rata - Rata per Unsur					3.500	3.500	3.525	4.000	3.475	3.625	3.600	3.475	3.950	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0.389	0.389	0.391	0.444	0.386	0.402	0.400	0.386	0.438	3.624
SKM Unit Pelayanan					90.60								A (Sangat Baik)	

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur			Unsur
			Indeks Konversi
U1			87,50
U2			B
U3			87,50
U4			B
U5			86,88
U6			A
U7			90,63
U8			A
U9			86,88
U10			B
U11			98,75
Unsur dengan Skor Tertinggi			Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan (U9)
Unsur Dengan Skor Terendah			Produk Spesifikasi (U5) dan Sarpras (U8)

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER

PERIODE MEI 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	P	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
5	L	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	P	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	P	S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
8	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon LBH baik lg
9	L	S1	iraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Lainny	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
12	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
13	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
16	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
17	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
18	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
19	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	P	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
21	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
24	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
28	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
Jumlah Nilai per Unsur				105	105	104	112	102	102	103	97	108		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.750	3.750	3.714	4.000	3.643	3.643	3.679	3.464	3.857		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.416	0.416	0.412	0.444	0.404	0.404	0.408	0.385	0.428	3.719	
SKM Unit Pelayanan				92.96								A (Sangat Baik)		

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	93.75	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.75	A
U3	Waktu Penyelesaian	92.86	A
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.07	A
U6	Kompetensi Pelaksana	91.07	A
U7	Perilaku Pelaksana	91.96	A
U8	Sarana & Prasarana	86.61	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	96.43	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Penangan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Produk Spesifikasi (U5)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER

PERIODE JUNI 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	P	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perp	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	P	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
6	P	S1	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perp	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	L	SMA kebawah	Lainnya	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	P	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
11	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	an, Akta Kematian, Perp	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
16	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
17	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
18	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
19	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
20	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D	1	4	4	4	3	3	4	3	4	
21	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D	3	4	3	4	4	4	4	2	4	
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur				75	81	77	88	79	79	83	76	86		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.409	3.682	3.500	4.000	3.591	3.591	3.773	3.455	3.909		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.378	0.409	0.389	0.444	0.399	0.399	0.419	0.383	0.434	3.653	
SKM Unit Pelayanan				91.32								A (Sangat Baik)		

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	85.23	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.05	A
U3	Waktu Penyelesaian	87.50	B
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.77	A
U6	Kompetensi Pelaksana	89.77	A
U7	Perilaku Pelaksana	94.32	A
U8	Sarana & Prasarana	86.36	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	97.73	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Produk Spesifikasi (US)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER

PERIODE JULI 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	L	Diploma	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Mohon LBH baik lg
3	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	an, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	P	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	L	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
6	P	S1	PNS/TNI/Polri	an, Akta Kematian, Perpi	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	P	SMA kebawah	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	L	S1	Lainnya	Surat Keterangan Lainny	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
9	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
16	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
17	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
18	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
19	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
20	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	L	Diploma	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
25	P	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	L	S1	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
30	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
31	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur				120	116	113	132	119	119	116	116	114	129	
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.636	3.515	3.424	4.000	3.606	3.606	3.515	3.455	3.909		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.404	0.390	0.380	0.444	0.400	0.400	0.390	0.383	0.434	3.626	
SKM Unit Pelayanan				90.65								A (Sangat Baik)		

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90.91	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.88	B
U3	Waktu Penyelesaian	85.61	B
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.15	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90.15	A
U7	Perilaku Pelaksana	87.88	B
U8	Sarana & Prasarana	86.36	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	97.73	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarpras (U8)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE AGUSTUS 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	P	Diploma	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
3	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
6	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan, Akta Kematian, Perp	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	L	SMA kebawah	Lainnya	Jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
9	L	S1	Pegawai Swasta	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	L	S1	PNS/TNI/Polri	Jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
11	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
13	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
14	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
15	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
16	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
17	P	S1	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	L	S1	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
20	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
21	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
23	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
24	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
25	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
26	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
28	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
31	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
32	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
33	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
34	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
Jumlah Nilai per Unsur				116	124	122	136	118	116	123	118	136		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.412	3.647	3.588	4.000	3.471	3.412	3.618	3.471	4.000		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.379	0.405	0.398	0.444	0.385	0.379	0.402	0.385	0.444	3.621	
SKM Unit Pelayanan								90.51					A (Sangat Baik)	

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	85.29	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.18	A
U3	Waktu Penyelesaian	89.71	A
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.76	B
U6	Kompetensi Pelaksana	85.29	B
U7	Perilaku Pelaksana	90.44	A
U8	Sarana & Prasarana	86.76	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	100.00	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4) dan Perilaku Pelaksana (U7)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarpras (U8)	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,50	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER

PERIODE SEPTEMBER 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	P	Diploma	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	3	4	4	4	nurut saya pelayanannya sangat baik
2	P	SMA kebawah	Lainnya	jurat Keterangan Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Pelayannya sangat ramah
3	P	Diploma	Lainnya	an, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	4	3	3	3	SANGAT BAIK
4	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perpi	4	4	4	4	4	4	3	3	3	PELAYANNYA CEPAT
5	P	S1	Pegawai Swasta	jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AGAK TERLAMBAT
6	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	3	4	baik
7	P	S1	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayannya sangat baik
8	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	jurat Keterangan Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	2	4	baik
9	L	S1	Iraswasta/Usahawan	jurat Keterangan Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	3	4	SANGAT BAIK
10	P	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	3	4	4	4	sangat cepat
11	L	SMA kebawah	Lainnya	jurat Keterangan Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	4	CEPAT
12	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	jurat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
13	L	Diploma	Iraswasta/Usahawan, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
14	L	S1	Iraswasta/Usahawan, Akta Kematian, Perpi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
15	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	P	S2 Keatas	Pegawai Swasta	an, Akta Kematian, Perpi	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Mohon LBH baik lg
18	P	SMA kebawah	Lainnya	jurat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
21	L	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
26	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
28	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
29	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
32	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
33	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur				119	121	118	132	121	120	118	120	126		
Nilai Rata - Rata per Unsur				3.606	3.667	3.576	4.000	3.667	3.636	3.576	3.636	3.818		
Nilai Rata - Rata Tertimbang				0.400	0.407	0.397	0.444	0.407	0.404	0.397	0.404	0.424	3.683	
SKM Unit Pelayanan				92.08								A (Sangat Baik)		

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90.15	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.67	A
U3	Waktu Penyelesaian	89.39	A
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.67	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90.91	A
U7	Perilaku Pelaksana	89.39	A
U8	Sarana & Prasarana	90.91	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	95.45	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4) & Penanganan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarpras (U8)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE OKTOBER 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan, Akta Kematian, Perpi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	L	S1	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	P	S1	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	P	S1	Pegawai Swasta	Jan, Akta Kematian, Perpi	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
6	P	S1	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	P	SMA kebawah	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4
8	P	Diploma	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
11	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
12	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
14	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
15	L	S1	Iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
16	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
17	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
20	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
22	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
23	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	L	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
25	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	L	S2 Keatas	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	L	S1	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
29	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
31	P	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur					113	116	110	124	111	111	113	118	121	
Nilai Rata - Rata per Unsur					3.645	3.742	3.548	4.000	3.581	3.581	3.645	3.806	3.903	
Nilai Rata - Rata Terimbang					0.405	0.415	0.394	0.444	0.397	0.397	0.405	0.423	0.433	3.713
SKM Unit Pelayanan									92.83					A (Sangat Baik)

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91.13	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.55	A
U3	Waktu Penyelesaian	88.71	A
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.52	A
U6	Kompetensi Pelaksana	89.52	A
U7	Perilaku Pelaksana	91.13	A
U8	Sarana & Prasarana	95.16	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	97.58	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Waktu Penyelesaian (U3)	

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

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE NOVEMBER 2022

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan, Akta Kematian, Perpi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	L	S2 Keatas	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	P	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	P	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
7	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
8	L	S1	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	P	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
12	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
13	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
14	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
15	L	S1	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
16	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
17	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	L	S2 Keatas	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
19	L	S1	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	P	S1	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
22	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
23	L	SMA kebawah	iraswasta/Usahawan	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	L	S2 Keatas	PNS/TNI/Polri	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	P	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
29	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
30	L	SMA kebawah	Lainnya	LD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur					109	109	103	120	102	102	104	107	120	
Nilai Rata - Rata per Unsur					3.633	3.633	3.433	4.000	3.400	3.400	3.467	3.567	4.000	
Nilai Rata - Rata Terimbang					0.403	0.403	0.381	0.444	0.377	0.377	0.385	0.396	0.444	3.611
SKM Unit Pelayanan									90.280					A (Sangat Baik)

Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90.83	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.83	A
U3	Waktu Penyelesaian	85.83	B
U4	Biaya/Tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00	B
U6	Kompetensi Pelaksana	85.00	B
U7	Perilaku Pelaksana	86.67	B
U8	Sarana & Prasarana	89.17	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	100.00	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarpras (U8)	

Nilai	Nilai Interval (NI)
-------	---------------------

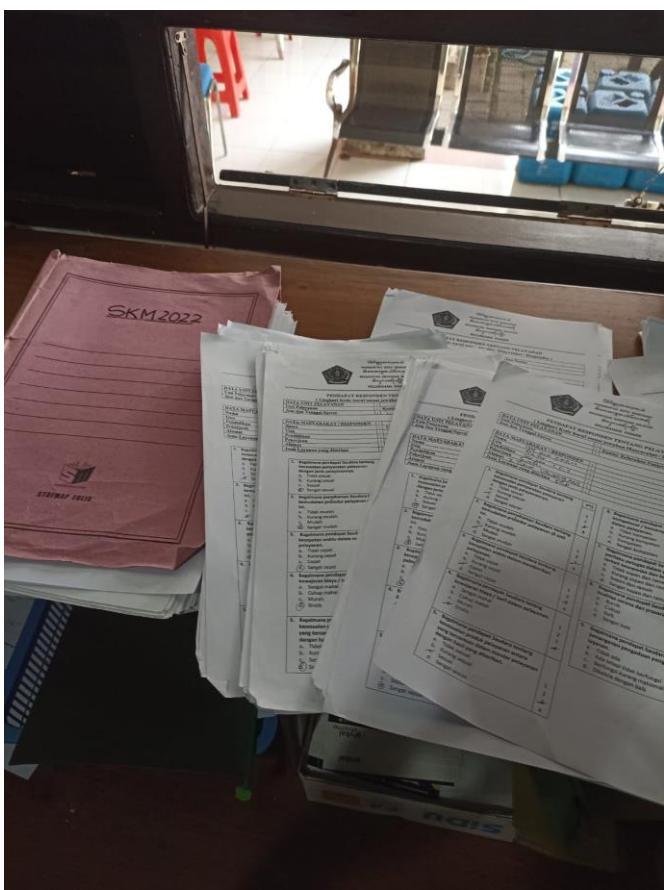
**TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN PANJER
PERIODE DESEMBER 2022**

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	Keluhan/Saran
1	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Terima kasih
2	P	S1	Pegawai Swasta	Surat Keterangan Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Cukup memuaskan
3	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	Surat Keterangan Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
4	P	SMA kebawah	Lainnya	Surat Keterangan Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
6	P	S1	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	3	4	4	4	3	2	4	Terimakasih pelayanan yang ramah dan cepat
7	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usaha	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Mantap
8	L	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	4	3	3	4	3	4	Memuaskan
9	P	S1	Wiraswasta/Usaha	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Sudah baik mohon ditingkatkan lagi
10	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
12	P	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
13	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usaha	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
15	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	Terimakasih bantuanmu.
17	P	SMA kebawah	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
18	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usaha	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
20	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Pertahanan, sudah baik.
21	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Standar saja, semoga lebih baik.
25	L	S1	Lainnya	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
26	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Oke banget kakaku! Thanks!
27	P	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
28	L	SMA kebawah	Wiraswasta/Usaha	STLD(Surat Tanda Lapor D)	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
29	L	SMA kebawah	Pegawai Swasta	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	4	4	3	3	4	Staff cekatan. Mantap.
30	L	SMA kebawah	Pelajar/Mahasiswa	STLD(Surat Tanda Lapor D)	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jumlah Nilai per Unsur					106	108	109	120	104	104	110	103	119	
Nilai Rata - Rata per Unsur					3.533	3.600	3.633	4.000	3.467	3.467	3.567	3.433	3.967	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0.392	0.400	0.403	0.444	0.385	0.385	0.407	0.381	0.440	3.637
SKM Unit Pelayanan					90.928									A (Sangat Baik)

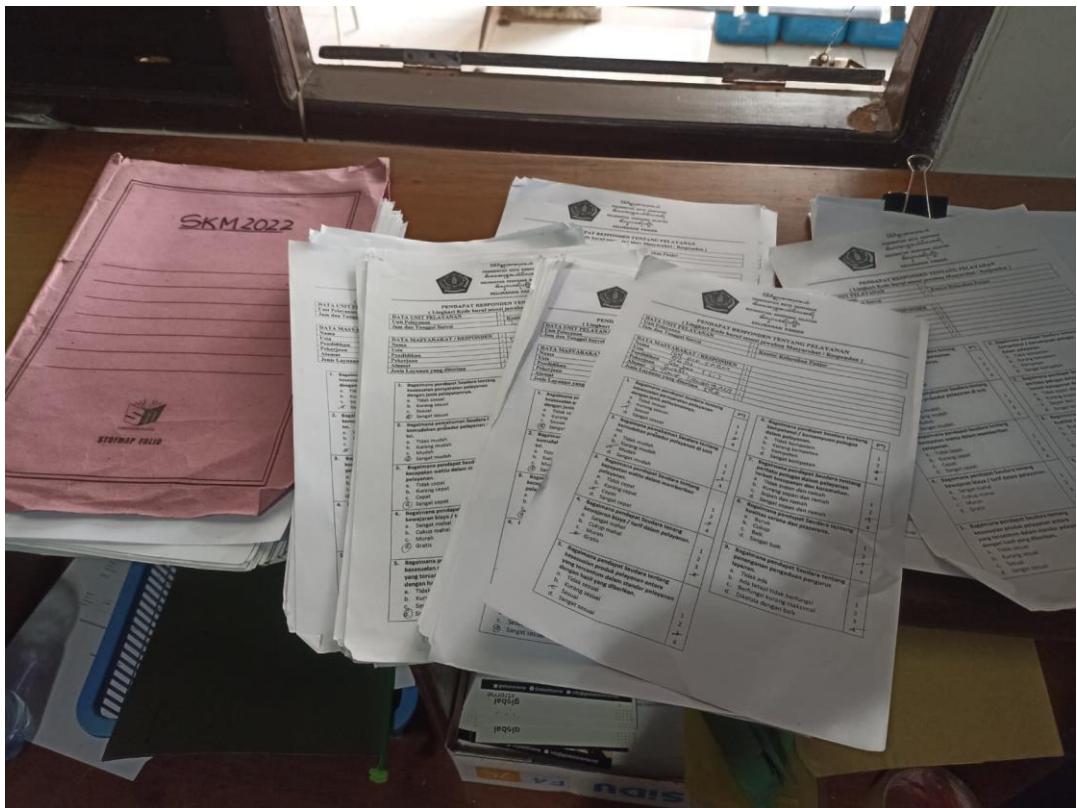
Nilai Rata - Rata Per Unsur			
No. Unsur	Unsur	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88,33	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,00	A
U3	Waktu Penyelesaian	90,83	A
U4	Biaya/Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86,67	B
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A
U8	Sarana & Prasarana	85,83	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana, & Masukan	99,17	A
Unsur dengan Skor Tertinggi		Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan (U9)	
Unsur Dengan Skor Terendah		Sarpras (U8)	

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

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



 PEMERINTAH KOTA DENPASAR DENPASAR CITY GOVERNMENT KECAMATAN DENPASAR SELATAN SELATAN DISTRICT KELURAHAN PANJER																						
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)</i>																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">DATA UNIT PELAYANAN</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Unit Pelayanan</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">Kantor Kelurahan Panjer</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Jam dan Tanggal Survei</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> </table>		DATA UNIT PELAYANAN	:	:	Unit Pelayanan	:	Kantor Kelurahan Panjer	Jam dan Tanggal Survei	:	:												
DATA UNIT PELAYANAN	:	:																				
Unit Pelayanan	:	Kantor Kelurahan Panjer																				
Jam dan Tanggal Survei	:	:																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">DATA MASYARAKAT / RESPONDEN</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nama</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Usia</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Pendidikan</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Pekerjaan</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Alamat</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Jenis Layanan yang diterima</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">:</td> </tr> </table>		DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	:	:	Nama	:	:	Usia	:	:	Pendidikan	:	:	Pekerjaan	:	:	Alamat	:	:	Jenis Layanan yang diterima	:	:
DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	:	:																				
Nama	:	:																				
Usia	:	:																				
Pendidikan	:	:																				
Pekerjaan	:	:																				
Alamat	:	:																				
Jenis Layanan yang diterima	:	:																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: right;"> <p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / komampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: right;"> <p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>1 2 3 4</p> </td> </tr> </table>			<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / komampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>		
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>																					
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / komampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>																					
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>																					
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengurus layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>																					



5. Berita Acara Monitoring dan Evaluasi Internal Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



បច្ចុប្បន្នក្រសួងពេទ្យ
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
គណៈការងារក្រសួងពេទ្យ
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
ពេទ្យការងារបិបច្ឆា

Jl. Tk. Pakiseran No 65, Telepon (0361) 227820, Denpasar Kode Pos 80225, email kelurahanpanjern1357@gmail.com

**BERITA ACARA MONITORING DAN EVALUASI
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN PANJER TAHUN 2022**

Pada hari ini, Rabu, 28 Desember 2022, telah dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Panjer Tahun 2022. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama, telah disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut.

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	✓				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Spesifikasi Produk Layanan	Mereview semua dasar hukum yang saat ini digunakan dan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) terbaru	✓				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Mengoptimalkan berbagai kanal informasi untuk mempublikasikan	✓	✓	✓	✓	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan

		tentang produk layanan yang ada.						
3	Waktu Layanan	Mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam proses pengurusan surat – surat. Serta mengoptimalkan penggunaan Aplikasi SIRSAK	✓	✓	✓	✓	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan	

Kelurahan Panjer, khususnya Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan sebagai Penyelenggara Pelayanan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut ini juga akan disampaikan dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) Kecamatan Denpasar Selatan pada tahun 2023, untuk disetujui serta dipantau bersama oleh *stakeholder* lainnya.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Denpasar, 28 Desember 2022

NO.	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	Ni Wayan Sukanami, SE.,M.M	Sekretaris Kelurahan Panjer	
2.	Kadek Ayu Idayanti S, SE	Kepala Seksi (Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan)	
3.	Anak Agung Eka Primayoga, A.Md	Staff Pelaksana (Staff Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan)	

Kepala Kelurahan Panjer



I Putu Sudi Ari Wihawa, SE, MM
Penata Tk. I
Nip. 19860403 201001 1 017