LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KELURAHAN KARANG ASAM ILIR
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
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 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
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 **9**
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 14
2. Hasil Pengolahan Data 15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 18

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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

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 Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik/ QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id atau membuka tautan (link) https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/KHnG yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Stndar Pelayanan Kelurahan Karang Asam Ilir yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . 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 12 (dua belas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Oktober 2024	200
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.300 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 300 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 300 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	153	51,00%
		PEREMPUAN	147	49,00%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	49	16,33%
		SMP/SEDERAJAT	35	11,67%
		SMA/SEDERAJAT	180	60,00%
		D1	2	0,67%
		D3	2	0,67%
		D4/S1	29	9,67%
		S2	-	-
		Lainnya	3	1,00%
3	PEKERJAAN	PNS	8	2,67%
		TNI	-	-
		WIRASWASTA	88	29,33%
		SENIMAN/ARTIS	1	0,33%
		GURU/DOSEN	3	1,00%
		LAINNYA	200	66,67%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN	138	46,00%
		LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	143	47,67%
		LAYANAN BAGIAN EKONOMI PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	19	6,33%

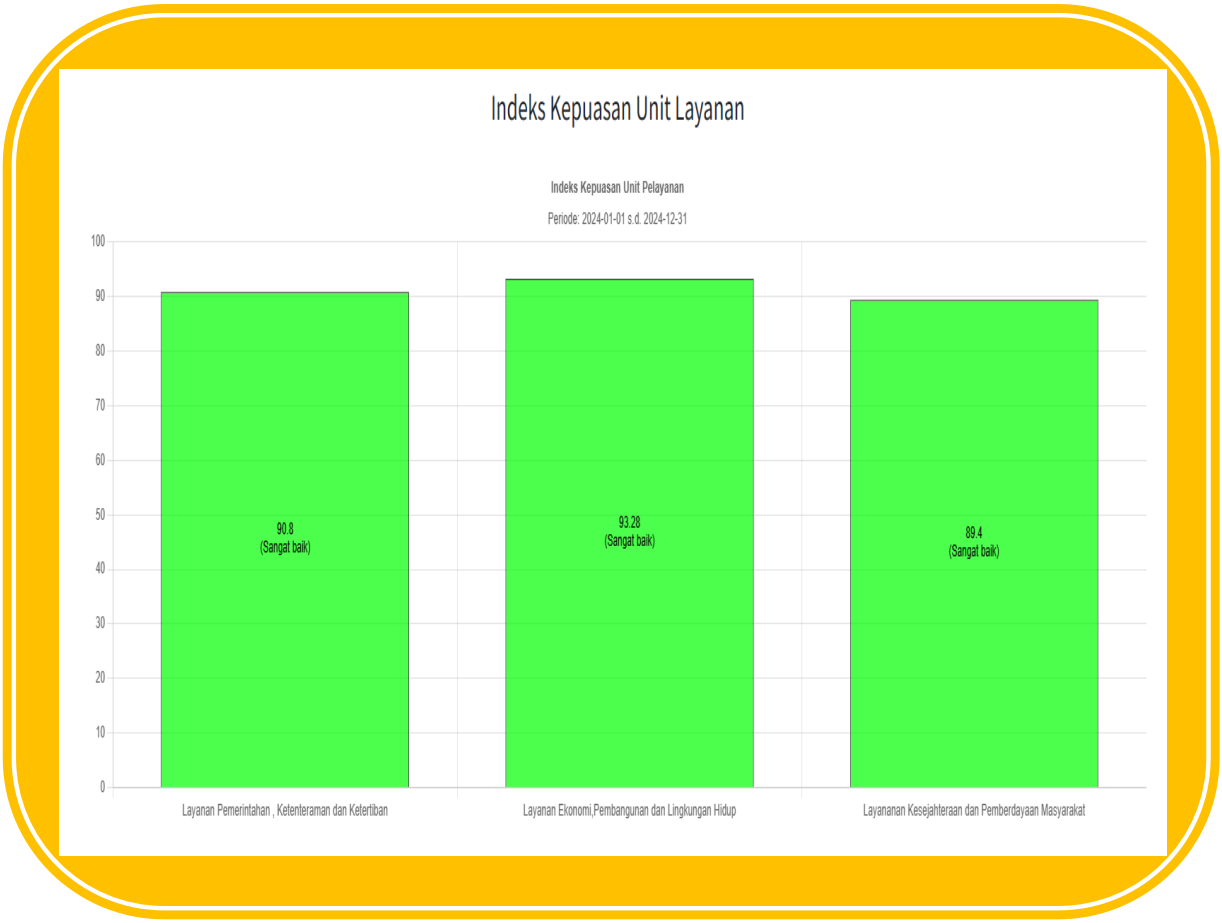
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

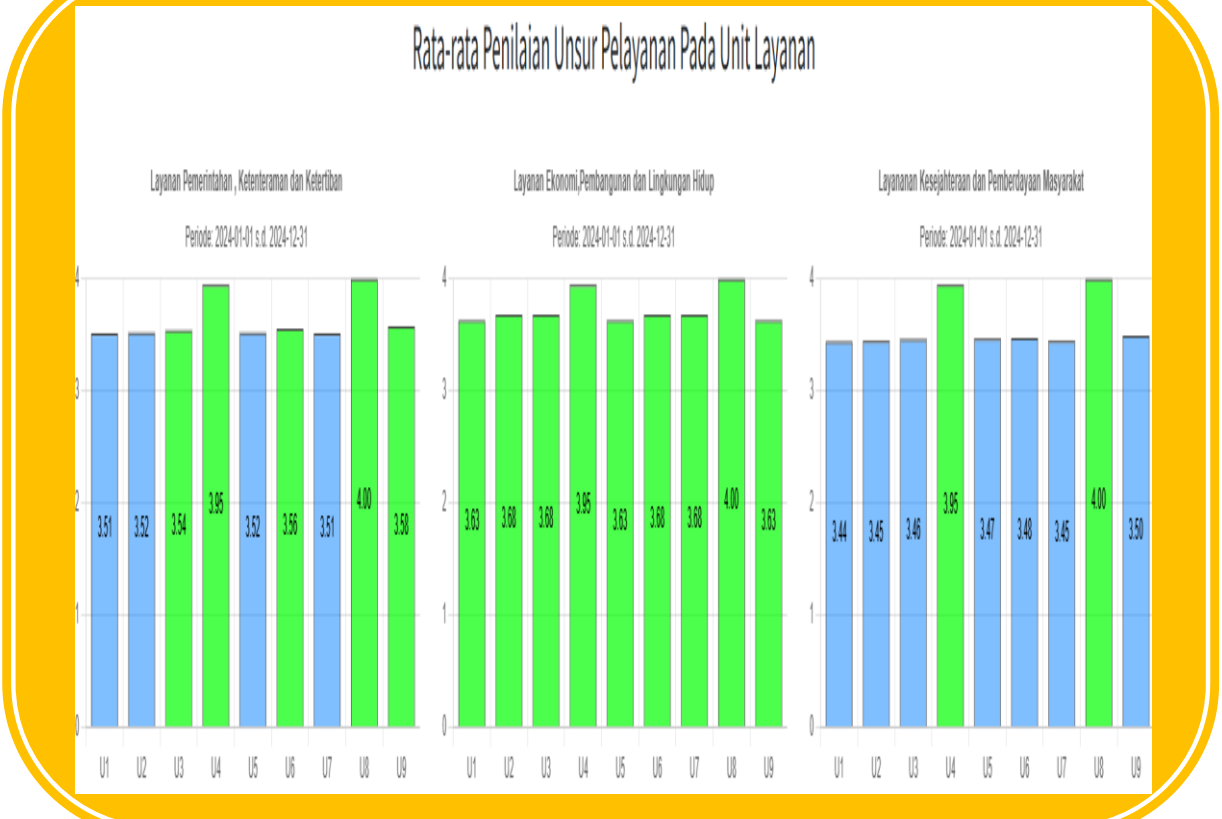
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,49	3,50	3,51	3,95	3,50	3,53	3,49	4	3,54
Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**90,3 (A atau Sangat Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil penilaian diatas rata – rata penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu pada biaya/ tarif; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana. Nilai tertinggi biaya/ tarif karena biaya yang dikenakan sesuai/mengikuti pada peraturan yang telah dtetapkan, yakni Rp. 0,- atau gratis bagi siapa saja, sehingga membuat masyarakat puas akan hal ini. Nilai tertinggi pada penanganan pengaduan, saran dan masukan karena setiap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut telah cukup memberikan solusi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Nilai tertinggi pada sarana dan prasarana karena ruangan pelayanan yang terpisah dengan ruang kerja pegawai dan alur pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

Terdapat beberapa aspek penilaian yang memiliki mutu pelayanan dengan kategori Baik antara lain Kompetensi pelaksana; Waktu penyelesaian; Sistem, mekanisme dan prosedur; Perilaku pelaksana; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Persyaratan. Kategori Baik yang didapatkan secara konsisten harus tetap ditingkatkan atau perlu adanya dilakukan reviu ulang khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kelurahan Karang Asam Ilir didapatkan nilai 90,3 dengan kategori **Sangat Baik**.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,50	3,51	3,95	3,50	3,53	3,49	4	3,54
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	90,3 (A atau Sangat Baik)								

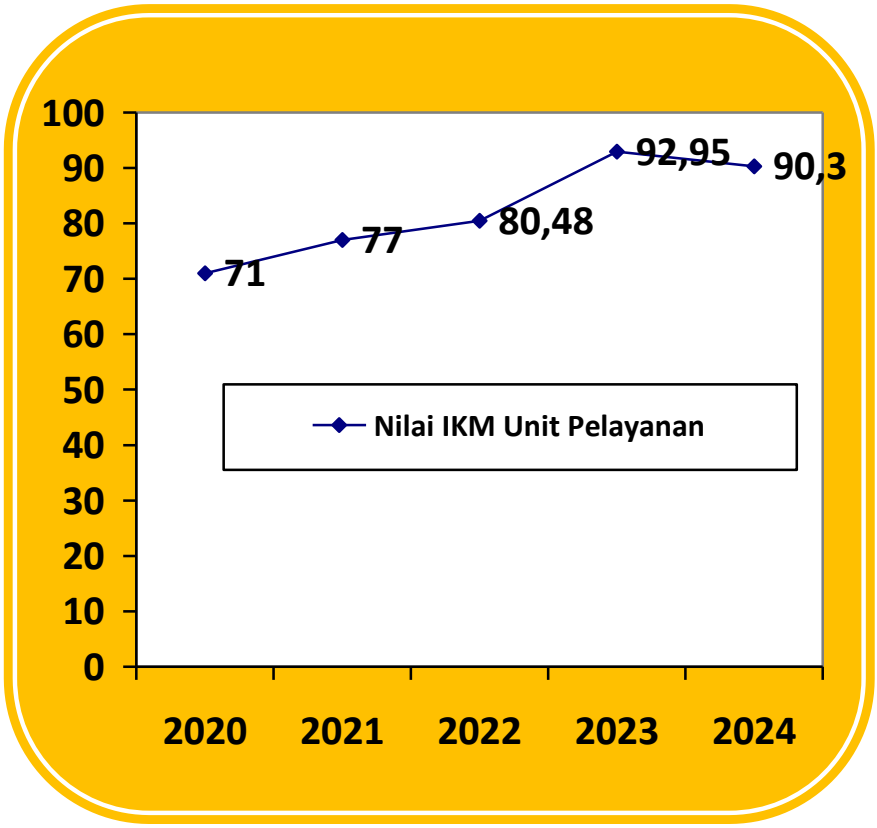
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Kelurahan Karang Asam Ilir melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Persyaratan**	Menginformasikan pada *website* sosial media secara periodik.	-	√	-	√	**Sekretariat**
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	-	√	-	√	**Sekretariat**
3	**Waktu Penyelesaian**	Mematuhi Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pelayanan	-	√	-	√	**Sekretariat**
4	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	-	√	-	√	**Sekretariat**
5	**Kompetensi Pelaksana**	Membuat usulan pelatihan untuk peningkatan kompetensi pelayanan oleh petugas	-	√	-	√	**Sekretariat**
6	**Perilaku Pelaksana**	Memberikan pembinaan dan arahan terkait service pelayanan	-	√	-	√	**Sekretariat**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut (Nilai IKM Unit Pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang, Tahun 2020 –Tahun 2024 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan fluktuatif pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2024 Kelurahan Karang Asam Ilir, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara umum kualitas pelayanan pada Kelurahan Karang Asam Ilir dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Baik yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang di peroleh Kelurahan Karang Asam Ilir yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 90,3 dengan kategori Sangat Baik;
- Dari 9 unsur pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif; Penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana dengan kategori Sangat Baik.

Samarinda, 31 Oktober 2024

Plt. Lurah Karang Asam Ilir

Novitasari Pramanti, S.TP
Penata Tk. I/IIId
NIP. 198711222011012004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	**SARAN DAN MASUKAN :**

2. Hasil Olah Data SKM

LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

Nama Organisasi : **KELURAHAN KARANG ASAM ILIR**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : JALAN ULIN GG. UNTUNG RAYA RT. 04 NO. 24
No. Telp. : 081246144355

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 31/10/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	19/01/2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	19/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	19/01/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	19/01/2024	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	19/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	19/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	19/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	19/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	19/01/2024	Lainnya	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	19/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	22/01/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	22/01/2024	D4/S1	Lainnya	L	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	22/01/2024	D4/S1	Lainnya	P	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	22/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	22/01/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	22/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	22/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22/01/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	22/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	22/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	22/01/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	22/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	22/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	22/01/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	22/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	05/03/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	06/03/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	06/03/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	06/03/2024	D4/S1	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Indeks Kepuasaan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Mutu
1	Layanan Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	90,80	A
2	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	93,28	A
3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	89,40	A

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

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	Persyaratan	Sudah	Memberikan informasi sesederhana mungkin untuk dipahami		

2	Prosedur Pelayanan	Sudah	Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi		

3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Menyediakan sarana untuk menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan melalui elektronik dan non elektronik		

4	Sarana dan Prasarana	Sudah	Menyediakan lahan parkir yang memadai untuk kendaraan roda 4 dan roda 2		