

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN HARAPAN BARU
KECAMATAN LOA JANAN ILIRKOTA SAMARINDA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN	- 1 -
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	- 1 -
DAFTAR ISI	- 1 -
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	- 6 -
BAB III	- 8 -
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	- 8 -
1.1 Jumlah Responden SKM	- 8 -
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)....	- 10 -
BAB IV	- 11 -
ANALISIS HASIL SKM.....	- 11 -
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	- 11 -
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	- 12 -
4.3 Tren Nilai SKM	- 13 -
BAB V.....	- 15 -
KESIMPULAN	- 15 -
LAMPIRAN	- 1 -
1. Kuesioner	- 1 -
2. Hasil Olah Data SKM	- 1 -
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto - Foto Pelaksanaan SKM)	- 2 -
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	- 1 -

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 Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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.
- PeraturanWali 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 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

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 Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Februari- Mei 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	17

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 179 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 179 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	99	55,31 %
		PEREMPUAN	90	44,69 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	17	9,50 %
		SLTP	18	10,06 %
		SLTA	104	58,10 %
		DI	0	0 %
		DII	0	0 %
		DIII	6	3,35 %
		SI	30	16,76 %
		S2	3	1,68 %
		Lainnya	1	0,56 %
		3	PEKERJAAN	AGAMAWAN
GURU/DOSEN	5			2,79 %
PNS	1			0,56 %
WIRASWASTA	46			25,70 %
LAINNYA	118			65,92 %

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTA SE
4	JENIS LAYANAN	Layanan Sekretariat	3	1,68 %
		Layanan Ekonomi, Pembana gunaan dan Lingkungan Hidup	7	3,91 %
		Layanan Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban	129	72,07 %
		Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	40	22,35 %

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	3.41	3.42	3.37	3.88	3.36	3.43	3.43	3.52	3.24
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,53 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32 Selanjutnya Produk, Spesifik dan Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3,363 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Pada Jangka Waktu termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,374
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pada Unsur Biaya / Tarif dengan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,52 serta Kompetensi Pelaksanaan dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,436

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

- “Persyaratan yang tidak dapat dipenuhi seharusnya mendapat solusi agar pelayanan tercapai ”.
- “ Tidak terjadi Bolak-balik karena persyaratan kurang lengkap ”.
- “ Pejabat yang menanda tangani harusnya selalu ada ditempat sehingga tidak menunggu lama ”.
- “ Penambahan Sarana Produk dan Alternatif lain saat kondisi listrik tidak stabil (Padam) “.
- “ Pelayanan hendaknya ditingkatkan , melayani dengan Senyum dan Ramah “

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

- Salah satu Persyaratan yang harus di penuhi pada saat tertentu atau di tempat tertentu terkadang memberatkan masyarakat ,

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sudah dilaksanakan , namun kondisi demikian hanya sewaktu-waktu saja .
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi Pada Ketua RT	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
		Penyebaran Brosur Kepada Warga tentang Persyaratan	√	√	√	√	

2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ”	√	√	√	√	Bagian Pelayan n
		Penambahan Prangkat dan Sarana layanan				√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Bagian Pelayanan

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 Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IilirKota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,28. Nilai SKM Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IilirKota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan , Waktu Pelayanan, serta Produk,spesifikasi jenis Pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan adalah Biaya/tarif , serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,98

Kota Samarinda, 1 Desember 2023

Lurah Harapan Baru



MUHAMMAD IQBAL, S.ST
NIP. 198509052003121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KELURAHAN HARAPAN BARU

Tanggal Survey :

Jam Survey 08.00 – 12.00*

13.00 – 16.00**

Jenis Kelamin : L P

UsiaTahun

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 S3 Spesialis

Pekerjaan : PNS TNI Polri Wiraswasta Wirausaha Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	52	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	48	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	29	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	39	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	54	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	30	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	58	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
12	56	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	29	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	28	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	27	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	3	4	3
16	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	1	2
19	29	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	4	4	4	4
20	55	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	55	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	3
22	56	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	2	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	33	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	31	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	2	3
26	25	L	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	44	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	3	4	3	4	3	4	3
30	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	57	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	25	L	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	25	P	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
45	47	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	35	L	Lainnya	D3	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
47	45	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	49	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	27	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	27	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	49	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	3	3	4	3
54	40	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	4	3	4	4

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
56	31	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	21	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	3	2
58	27	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	34	P	Lainnya	D3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	20	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	3	2
61	26	L	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	3	3	3	3	3
62	24	P	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	23	P	Dokter	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	24	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	1	2
65	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	4	4	3
66	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	4	3	4	4	4

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	30	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	49	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	50	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	3	4	3
70	194	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	34	P	PNS	D3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	1	3
72	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	40	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	2
74	50	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	4	4	3	3	4	4	3
76	19	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	4	3	4	4
77	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	3	4	3	4	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
78	66	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	35	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	22	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	3	2
82	33	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	4	3	3	4	3
83	32	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	2
87	47	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	3	4	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	49	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	17	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	3	3	4	4	4
93	32	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	4	4	3	4	4	4	3
94	26	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	55	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	37	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	22	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	3	4	4	4	4	4

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
111	32	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	3	3	3	3	4	2
113	55	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	3	4	3	3	4	4	4
114	25	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	36	L	Wiraswasta	S2	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	3	3	3	4	3
116	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layananan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
117	52	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	4	3	1	3
118	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	2	4	3	3	3	1	3
119	21	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	2	4	3	3	3	4	3
120	37	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	1	3
121	31	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	3	3	4	4	4

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
144	40	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	38	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	3	3	3	3	3	2
147	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	4	4	3	4	4
148	28	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	33	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	4	4	3	3	4	4	3
150	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	48	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	3
152	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
153	35	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	2

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
155	48	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	1	3
156	39	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	2
157	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
158	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
159	42	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
160	48	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3
161	51	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	1	3
162	22	L	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	4	4	4	4	4
163	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	4	4	4	3
164	29	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	45	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	3	3	4	3	3	3	4	2

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
166	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	4	4	3
167	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	4	3	4	4
168	28	L	Wiraswasta	D3	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	2	4	3	3	3	4	3
170	29	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	31	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	4	4	3	4	3	4	3
174	25	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	49	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	4	3	3	4	3
176	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	1	3

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
177	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	2	4
178	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	35	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						611	613	604	696	602	615	615	630	595
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.413	3.425	3.374	3.888	3.363	3.436	3.436	3.52	3.324
NRR TERTIMBANG						0.379	0.38	0.375	0.432	0.373	0.381	0.381	0.391	0.369
IKM UNIT PELAYANAN						86.53					Baik			

3. Jumlah responden: 179

Kode Unsur Pelayanan		Predikat Penilaian		Formula
Kode	Unsur Pelayanan	Rentan g	Predi kat	For mul a
U1	Persyaratan	25.00 - 64.99	Tidak baik	JN $U = \Sigma(U)$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.60	Kurang baik	NR $RU = JNU \div n$
U3	Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	NR $RT = NRRU \times 0.111$
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$IKM = \Sigma(NRRT) \times 25$
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
U6	Kompetensi Pelaksana			
U7	Perilaku Pelaksana			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9	Sarana dan Prasarana			

Analisis Penilaian IKM Kelurahan Harapan Baru Tahun 2023

No Unsur	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Actual Masyarakat	
				Indek Konversi	Mutu
1	2	3	4 = (3) x 0,111	5 = (4) x 25	6
U1	PERSYARATAN	3,413	0,379	9,471075	Baik
U2	PROSEDUR	3,425	0,380	9,504375	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,374	0,375	9,36285	Baik
U4	BIAYA TARIF	3,888	0,432	10,7892	Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,363	0,373	9,332325	Baik
U6	KOMPETENSI PELAYANAN	3,436	0,381	9,5349	Baik
U7	PERILAKU PELAYANAN	3,436	0,381	9,5349	Baik
U8	PENANGANAN PENGADUAN	3,520	0,391	9,768	Baik
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,324	0,369	9,2241	Baik

Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Kinerja Pelayanan	
1	1,000-2,5996	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- 4,000	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

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



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



KELURAHAN HARAPAN BARU

KOTA SAMARINDA

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan

dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda, perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,38	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	B
3	Waktu Penyelesaian	3,35	B
4	Biaya/Tarif	3,88	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,42	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,51	B
9	Sarana dan Prasarana	3,31	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut

perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	1.1 Sosialisasi ke RT	✓				Bagian Umum / Bagian Pelayanan
		1.2 Penyebaran Brosur ke Warga yang berurusan	✓	✓	✓	✓	Bagian Umum / Bagian Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Sosialisasi ke RT	✓				Bagian Umum / Bagian Pelayanan
		2.2 Penambahan Perangkat Sarana Pelayanan				✓	Bagian Umum / Bagian Pelayanan
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 Sosialisasi ke RT	✓				Bagian Umum / Bagian Pelayanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Sosialisasi Ke RT	sudah	Menginformasikan Tentang Persyaratan yang ada Di Kelurahan Harapan Baru	✓	Ada beberapa RT. yang tidak Hadir
	1.2 Membagikan Brosur Kepada Warga	Sudah	Kelurahan Harapan Baru mencetak Brosur yang berisi persyaratan dan SOP serta Prosedur Layanan	✓	Brosur tidak dibaca
2	2.1 Sosialisasi ke RT	Sudah	<i>Menginformasikan Tentang Kondisi Tentang Waktu</i>	✓	Ada beberapa RT. yang tidak Hadir

			<i>Pelayanan Di Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda .</i>		
	2.2 Penambahan Perangkat Sarana Pelayanan Dan Genset	Belum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian Perlengkapan Komputer dan Printer. 2. Pembelian Bahan Bakar Genset 	-	<p>Tidak Di Perbolehkan Belanja Modal</p> <p>Tidak Ada nya Anggaran Dalam DPA</p>
3	3.1 Sosialisasi ke RT	Sudah	Menginformasikan Tentang Jenis Layanan yang Ada di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IlirKota Samarinda	✓	Ada beberapa RT. yang tidak Hadir

Buktifisikrealisasitindaklanjut :

No 1..... dst

BAB IV

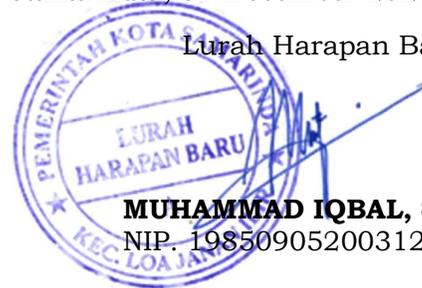
KESIMPULAN

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

1. Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan IilirKota Samarinda telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindak lanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Tidak Dapat Menambah Koputer dan Printer untuk Pelayanan Kepada Warga ,
 - Tidak Dapat Membeli Bahan Bakar Genset yang menyebabkan Terhambat nya Pelayanan apa bila Terjadi Pemadaman Listrik.

Samarinda , 01 Desember 2023

Lurah Harapan Baru



MUHAMMAD IQBAL, S.STP
NIP. 198509052003121001