



PONTIANAK UTARA  
**BISA!!!**



# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II**

**KELURAHAN SIANTAN HULU  
KECAMATAN PONTIANAK UTARA**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	25

# **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 mengamankan 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 Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak 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.

### **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 Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak.

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 Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan secara daring 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 Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak 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 kantor kelurahan siantan hulu pada jam layanan dari pukul 07:15 – 15:45 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas loket pelayanan pada tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2022	66
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	5

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak dalam kurun waktu 6 (enam) bulan pada Semester 1 adalah sebanyak 279 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 313 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 313 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

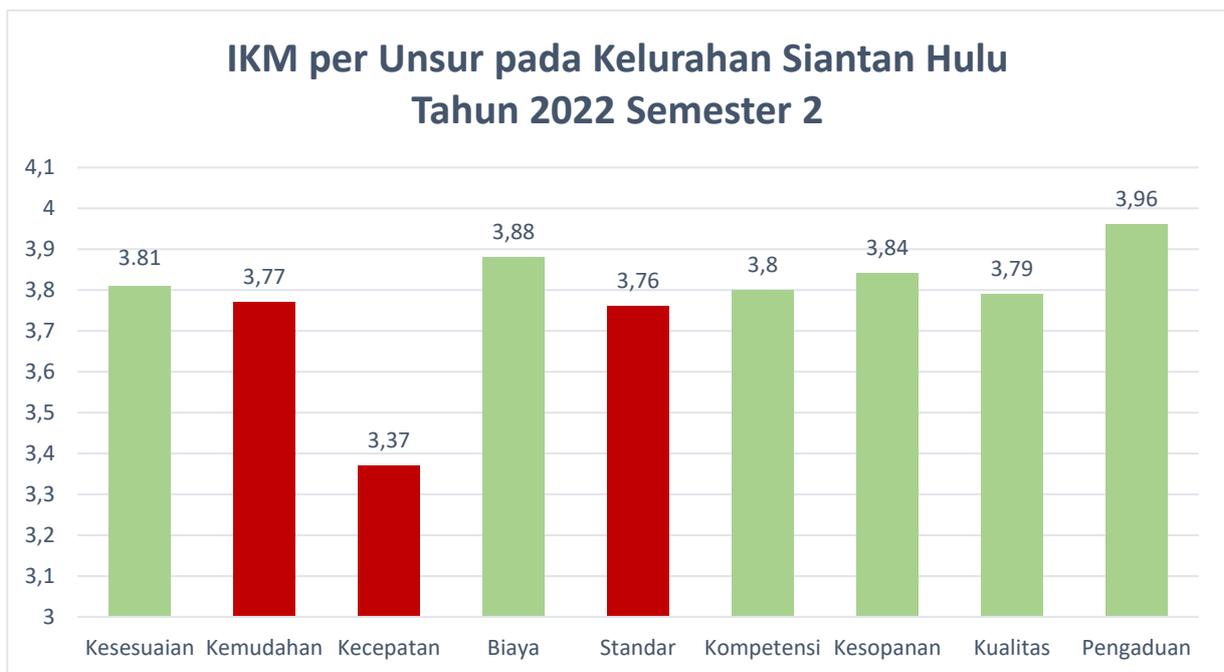
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	153	48.8%
		PEREMPUAN	160	51.2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	1.9%
		SLTP	4	1.2%
		SLTA	222	70.9%
		DI/DII	29	9.1%
		DIII	23	7.3%
		SI	32	10.2%
3	PEKERJAAN	KARYAWAN SWASTA	61	19.4%
		PEGAWAI BUMN / BUMD	10	3.2%
		PEGAWAI INSTANSI PEMERINTAH	19	6%
		PELAJAR/MAHASISWA	47	15%
		PETANI / MENGURUS RUMAH TANGGA	67	21.4%
		TNI / POLRI	7	2.2%
		WIRASWASTA	47	15%
		LAINNYA	55	17.5%
4	JENIS LAYANAN	Surat Pengantar Nikah	46	14.6%
		Surat Keterangan Penguasaan Tanah	1	0.3%
		Registrasi Surat Pernyataan Tanah	3	0.9%

	Registrasi Surat Kuasa	1	0.3%
	Surat Keterangan Kematian	24	7.6%
	Registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB) Pensiun	6	1.9%
	Surat Keterangan Janda atau Duda	7	2.2%
	Surat Keterangan Belum Menikah	35	11.1%
	Surat Pengantar KK	12	3.8%
	Surat Keterangan Tidak Mampu	67	21.4%
	Pengesahan Surat Permohonan Kredit Pemilikan Rumah	9	2.8%
	Surat Keterangan untuk Pengajuan Kredit Usaha	45	14.3%
	Surat Keterangan Domisili Usaha	3	0.9%
	Surat Keterangan Domisili Sekretariat Partai Polittk atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)	0	0%
	Surat Pengantar Kartu Identitas Musiman	1	0.3%
	Surat Keterangan Pindah Keluar	1	0.3%
	Pelayanan Distribusi Beras Sejahtera	0	0%
	Surat Keterangan Waris	18	5.7%
	Surat Keterangan Pindah Datang	0	0%
	Surat Pengantar Cerai	5	1.6%
	Registrasi Relass dari Pengadilan	2	0.6%
	Surat Keterangan Kematian non Sistem Administrasi Kependudukan	0	0%
	Surat Persetujuan Lingkungan	0	0%
	Surat Keterangan Penghasilan	15	4.7%
	Registrasi Formulir Pendaftaran TNI dan POLRI	12	3.8%
	Surat Pengantar Pengecekan GPS	0	0%

## 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.81	3.77	3.37	3,88	3.76	3.80	3.84	3,79	3.96
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	93.57 (A atau Sangat Baik)								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.37. Selanjutnya Standar Pelayanan mendapatkan nilai 3.76 adalah nilai terendah kedua dan Kemudahan layanan yang mendapatkan nilai 3.77 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3.96 dari unsur layanan, dan Biaya Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88 serta Kesopanan Pelayanan mendapatkan nilai sebanyak 3,84.

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 :

- “Untuk pelayanan mohon ditambah dan dipercepat lagi”.
- “Untuk persyaratan pengurusan berkas bisa lebih diperjelas”.
- “Kenapa harus bolak balik untuk mengurus berkas”.
- “Mohon petugas Pelayanan berikan etika pelayanan saat memberikan penjelasan”.

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

- Waktu Penyelesaian berkas sebenarnya sudah dilaksanakan dengan cepat dan tepat tetapi karena ada berkas yang penandatanganannya harus Lurah, ini membuat sedikit terhambat. Seperti Ketika Lurah sedang mengikuti kegiatan di luar, seperti contoh surat waris dan surat pernyataan tanah yang musti di tandatangani oleh Lurah.
- Petugas layanan belum mampu memberikan penjelasan yang baik dan benar, sehingga penyampaian kepada masyarakat tidak dapat diterima dengan baik dikarenakan belum pernah diikutkan pelatihan *public speaking*.

- Untuk Persyaratan, Masyarakat terkadang tidak melengkapi persyaratan atau data yang dibawa tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya sehingga ini yang menciptakan keterlambatan dan adanya bolak balik untuk perbaikan data.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

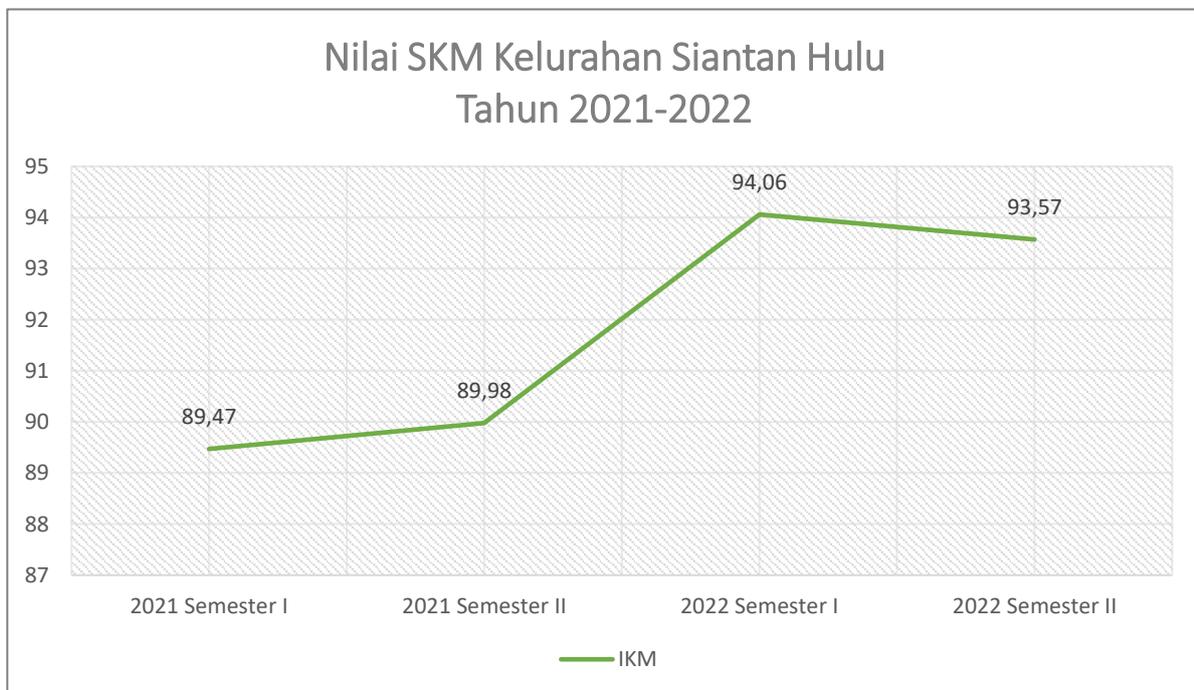
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 09 November 2022 (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	Kecepatan Pelayanan	Program Jemput Bola Pelayanan	√	√			Sekretaris
2	Kemudahan Pelayanan	Memberikan Edukasi kepada Masyarakat tentang Pelayanan	√	√			...
3	Standar Pelayanan	Memberikan Pengarahan kepada Petugas Pelayanan tentang Etika 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 Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 Semester 1, 2 dan 2022 Semester 1 pada Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak. secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai SKM 93.57 walaupun ada penurunan dibanding semester sebelumnya yaitu 94.06 dengan selisih 0,49. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan pelayanan, Kemudahan layanan, serta Standar Pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3.96 dari unsur layanan, dan Biaya Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88 serta Kesopanan Pelayanan mendapatkan nilai sebanyak 3,84.

Kota Pontianak, November 2022  
Lurah



Tirta Arifin, S.STP

NIP. 19890308 201010 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
KECAMATAN PONTIANAK UTARA  
KELURAHAN SIANTAN HULU

Alamat : Jalan 28 Oktober Telp (0561) 887018 Pontianak 78241

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : \_ \_ - \_ - \_ \_ \_ \_ \_  
\*Berilah tanda centang (✓) pada pernyataan dibawah ini  
Jam Survei :  08:00 – 12:00  13:00 – 15:00

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Usia : \_ \_ Tahun

Pendidikan :  SD/Sederajat  SMP/Sederajat  SMA/Sederajat  Diploma I  Diploma II  
 Diploma III  Strata I  Strata II  Lainnya

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  Swasta  Wirausaha  Buruh Harian  
 Mengurus Rumah Tangga  Lainnya

Jenis Pelayanan :  Layanan Pengaduan  Layanan Administrasi Kependudukan  
 Layanan Lainnya

### --- PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ---

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?  
 Tidak Sesuai  Kurang Sesuai  Sesuai  Sangat Sesuai
2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini?  
 Tidak Mudah  Kurang Mudah  Mudah  Sangat Mudah
3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan?  
 Tidak Cepat  Kurang Cepat  Cepat  Sangat Cepat
4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Pelayanan yang Gratis di Unit ini?  
 Tidak Setuju  Kurang Setuju  Setuju  Sangat Setuju
5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
 Tidak Sesuai  Kurang Sesuai  Sesuai  Sangat Sesuai
6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?  
 Tidak Kompeten  Kurang Kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten
7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan?  
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah  Kurang Sopan dan Kurang Ramah  
 Sopan dan Ramah  Sangat Sopan dan Sangat Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Saran dan Prasarana?  
 Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?  
 Tidak  Ada tetapi tidak Berfungsi  
 Berfungsi Kurang Maksimal  Dikelola dengan Baik

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Unit Pelayanan : Kelurahan Siantan Hulu  
 Alamat : Jl. 28 Oktober  
 Tlp / Fax : 082255551493

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
6	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4					
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4					
12	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4					
13	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4					
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
19	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
24	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4					

71	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4					

113	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
124	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
127	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
133	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
140	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
143	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4					

155	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
158	4	3	4	4	3	4	3	3	4					
159	3	3	4	3	4	3	3	3	4					
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
161	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
166	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
167	4	3	4	4	4	4	4	3	4					
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
170	4	3	3	4	3	4	4	4	4					
171	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
174	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
176	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
177	4	4	3	4	3	4	4	3	3					
178	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
179	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
181	4	4	4	4	3	4	3	3	3					
182	4	4	3	4	3	3	3	4	4					
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
184	4	3	4	3	3	4	3	3	4					
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
186	3	3	3	3	3	3	4	3	4					
187	3	3	3	3	3	3	4	3	4					
188	4	4	3	3	3	3	4	4	4					
189	3	4	3	4	4	4	4	4	4					
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
192	4	3	3	4	3	3	4	3	4					
193	4	3	3	4	3	3	4	3	4					
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
196	3	3	3	4	3	3	3	2	4					

197	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
200	3	3	3	3	3	3	3	2	4					
201	3	3	3	3	3	4	3	3	3					
202	3	3	3	4	3	3	4	3	3					
203	4	3	3	4	3	3	4	3	4					
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
205	4	4	4	4	4	3	3	3	4					
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
207	4	3	3	4	3	3	3	4	4					
208	4	3	4	4	3	4	4	3	4					
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
211	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
215	4	3	4	3	4	4	3	3	4					
216	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
217	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
220	4	4	3	4	3	4	4	3	4					
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
222	3	4	4	3	4	3	3	3	2					
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
224	3	4	4	4	3	3	4	4	4					
225	4	4	3	4	4	3	4	4	4					
226	3	4	3	4	3	4	4	4	4					
227	4	4	3	4	3	4	4	4	4					
228	4	4	3	4	4	3	4	4	4					
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
230	4	4	3	4	3	4	4	3	4					
231	3	3	4	3	4	4	4	4	4					
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
234	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
235	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
238	4	3	3	3	4	4	4	4	4					

239	3	4	3	4	3	4	3	4	4					
240	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
241	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
242	4	3	4	3	3	4	4	4	4					
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
244	4	4	3	3	4	3	4	4	4					
245	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
246	3	3	4	3	4	4	4	4	4					
247	4	4	3	4	3	4	4	4	4					
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
249	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
250	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
251	4	4	3	4	4	3	4	4	4					
252	4	4	3	4	4	3	4	3	4					
253	3	4	3	4	3	4	4	4	4					
254	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
256	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
258	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
259	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
260	4	3	4	4	3	4	4	3	4					
261	4	4	3	4	3	4	4	4	4					
262	4	3	4	3	4	3	4	4	4					
263	4	3	4	4	4	3	4	4	4					
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
265	4	3	4	3	4	4	4	3	4					
266	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
267	4	4	4	4	3	3	3	3	4					
268	4	3	3	4	3	3	3	4	4					
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3					
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
280	3	3	3	4	3	3	3	3	4					

281	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
283	3	3	3	4	4	3	4	4	4					
284	3	3	3	4	4	3	4	4	4					
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
289	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
291	3	3	3	4	4	3	3	4	4					
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
295	4	4	4	4	3	3	3	3	4					
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
297	4	4	3	4	3	3	3	3	3					
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
302	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
303	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
306	4	3	3	4	3	3	4	4	4					
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
310	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
ΣNil ai /Uns ur	98 1	97 0	86 6	99 8	96 8	97 9	98 9	97 5	10 19	0	0	0	0	0
NR R / Uns ur	3,8 17	3,7 74	3,3 70	3,8 83	3,7 67	3,8 09	3,8 48	3,7 94	3,9 65					
NR R														
tertb g/	0,4 20	0,4 15	0,3 71	0,4 27	0,4 14	0,4 19	0,4 23	0,4 17	0,4 36					
														*)



### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



**4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

