



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025

KELURAHAN LOA BUAH
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	21

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 Loa Buah 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Loa Buah.

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 di Kelurahan Loa Buah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Loa Buah Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang dapat di scan melalui barcode atau klik link <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ysVT> oleh 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 Loa Buah 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 berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan tersimpan di aplikasi <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/>. 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 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2025	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 Loa Buah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Loa Buah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 280 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 162 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

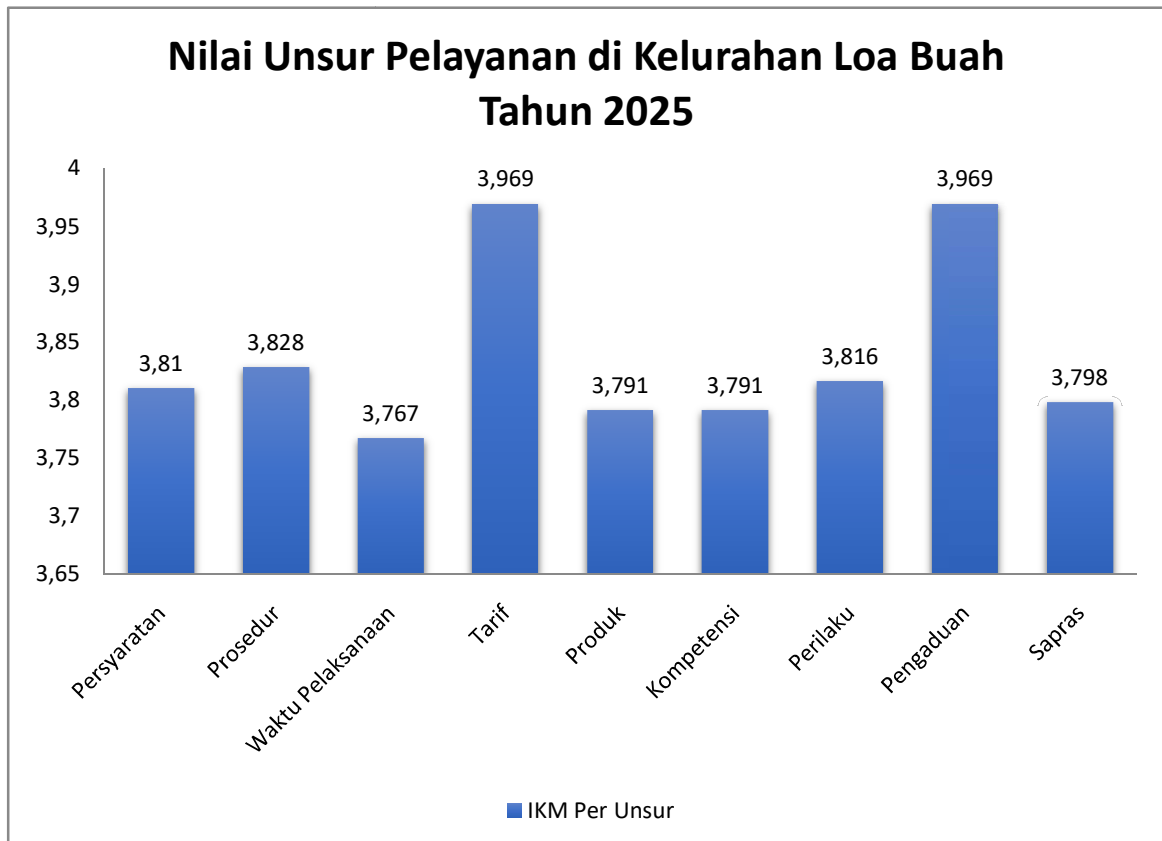
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	92	56.44 %
		Perempuan	71	43.56 %
2	PENDIDIKAN	Lainnya	8	4.91 %
		SD/ sederajat	4	2.45 %
		SMP/ sederajat	19	11.66 %
		SMA/ sederajat	92	56.44 %
		D1	5	3.07 %
		D2	2	1.23 %
		D3	4	2.45 %
		D4/S1	27	16.56%
		S2	2	1.23 %
		3	PEKERJAAN	Lainnya
PNS	14			8.59 %
Guru/Dosen	3			1.84 %
Wiraswasta	46			28.22 %
Agamawan	3			1.84 %
4	JENIS LAYANAN	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	36	22.09 %
		Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	47	28.83 %
		Layanan sekretariat	31	19.02 %
		Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	49	30.06 %

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,81	3,828	3,767	3,969	3,791	3,791	3,816	3,969	3,798
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,93 (Sangat Baik)								

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur



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. Waktu pelaksanaan mendapatkan nilai terendah dengan nilai 3,767. Selanjutnya produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,791 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif pelayanan dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,969 selanjutnya dari Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,828.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Karena sistem informasi kurang diketahui warga mengenai persyaratan untuk mengurus.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

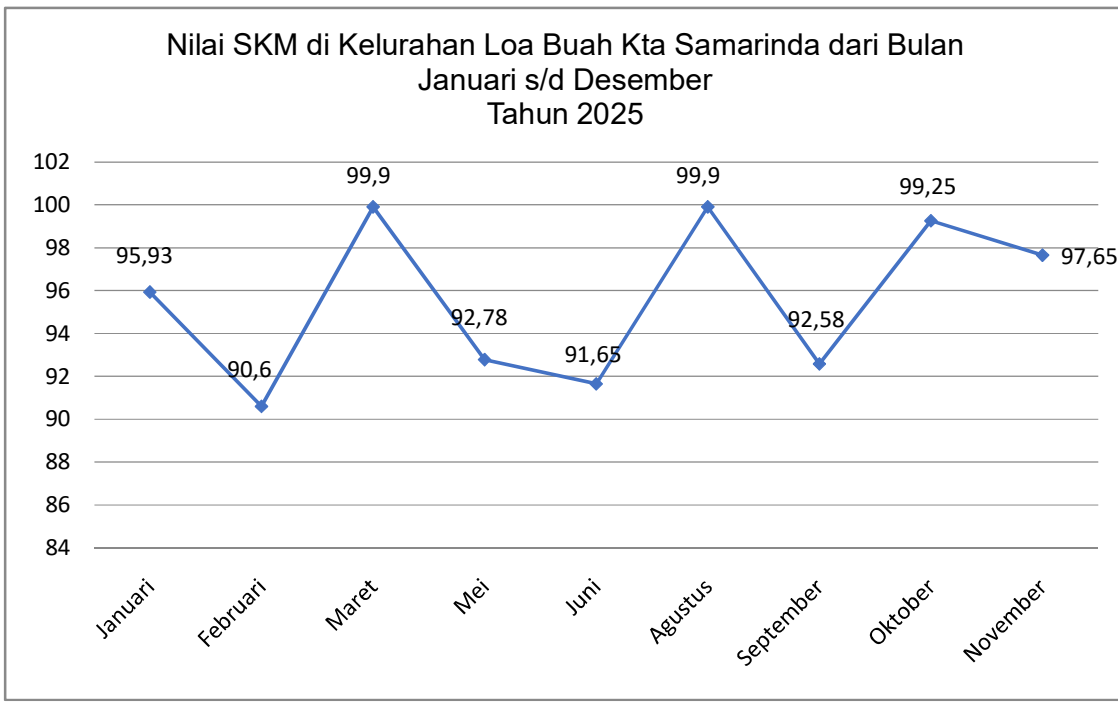
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Waktu Pelaksanaan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Sekretariat
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kaji ulang standar pelayanan				√	Sekretariat
		Menginformasikan kepada warga melalui website dan media sosial	√				Sekretariat
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pembinaan				√	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 Loa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari s/d November 2025 pada Kelurahan Loa Buah relatif stabil.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Loa Buah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 95.93. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Loa Buah menunjukkan konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik dari Januari s/d November 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelaksanaan, produk spesifikasi, serta kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,969 selanjutnya dari pengaduan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,94 dan prosedur mendapatkan nilai 3,828.

Samarinda, 12 November 2025

Kelurahan Loa Buah,



Rubi Hartono, S.Sos

Pejabat Tingkat I / III / d

NIP 19751216 200012 1 002

2. Hasil Olah Data SKM



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : **KELURAHAN LOA BUAH**
 Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
 Alamat : **Jl. Plamboyan RT.17 Kelurahan Loa Buah**
 No. Telp. : **0541-6276138**

Periode Data: **01/01/2025 s.d. 31/12/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	10/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	10/01/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	13/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	13/01/2025	D4/S1	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	13/01/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	13/01/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	13/01/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	13/01/2025	Lainnya	Lainnya	P	24	3	4	3	4	3	3	3	4	3
9	20/01/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	35	4	4	3	4	4	4	3	4	3
10	20/01/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	3	3	4	3
11	30/01/2025	D4/S1	PNS	L	37	4	4	3	4	4	4	4	4	3
12	30/01/2025	D4/S1	Lainnya	L	27	3	3	3	4	4	3	4	4	4
13	30/01/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	4	4	4	3	3	4	3
14	12/02/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	48	4	4	3	4	4	4	3	4	3
15	12/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	12/02/2025	D1	Lainnya	L	31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
17	12/02/2025	D4/S1	Lainnya	L	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	12/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	12/02/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	12/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	17/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	17/02/2025	D4/S1	Lainnya	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	17/02/2025	D2	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	17/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	17/02/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	17/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	19/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	19/03/2025	D1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	19/03/2025	D4/S1	Agamawan	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	19/03/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	19/03/2025	D4/S1	PNS	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	19/03/2025	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	19/03/2025	D4/S1	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	19/03/2025	D3	PNS	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	19/03/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	19/03/2025	D4/S1	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	19/03/2025	D3	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	19/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	30/04/2025	SD/Sederajat	Lainnya	L	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	30/04/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	30/04/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	30/04/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	30/04/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	30/04/2025	SD/Sederajat	Miraswasta	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	30/04/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	19/05/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	25	3	3	4	4	3	4	4	3	3
59	19/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	4	4	3	4	4	3	4
60	19/05/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	20	4	4	3	4	3	4	4	4	4
61	19/05/2025	Lainnya	Agamawan	L	23	4	4	3	4	4	4	3	4	3
62	19/05/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	27	2	4	3	4	4	4	3	4	2
63	19/05/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	19/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	19/05/2025	D1	Lainnya	L	33	2	4	4	4	3	4	4	4	4
66	19/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	3	4	4	3	4	3	4	4
67	19/05/2025	D3	Guru/Dosen	P	28	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	19/05/2025	S2	PNS	P	36	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	19/05/2025	D4/S1	PNS	L	26	4	4	4	4	4	3	3	4	3
70	19/05/2025	D2	Guru/Dosen	L	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	19/05/2025	S2	Lainnya	P	28	3	3	4	4	3	4	4	4	4
72	19/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	19/05/2025	D4/S1	Miraswasta	L	29	3	4	4	4	3	3	4	4	4
74	10/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	12/06/2025	D3	PNS	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	30/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	30/06/2025	Lainnya	Miraswasta	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	30/06/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	30/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	30/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	30/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	30/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	30/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	30/06/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	30/06/2025	D4/S1	Miraswasta	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	30/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	30/06/2025	D4/S1	Miraswasta	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	30/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	30/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	3	3	4	4	3	3	4	3
91	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	3	4	4	3	3	4	3
93	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	4	3	3	4	3
94	31/07/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	41	3	4	3	4	4	3	3	4	3
95	31/07/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	31/07/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	28	4	4	3	4	4	3	3	4	3
97	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	32	4	3	3	4	4	3	3	4	4
99	31/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	31/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	3	4	3	3	3	4	3
101	26/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	26/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	26/08/2025	D4/S1	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	26/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	26/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	26/08/2025	D4/S1	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	26/08/2025	D4/S1	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	26/08/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	26/08/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	09/09/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	09/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	09/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	2	4	4	3	4	3	4	4
120	09/09/2025	SD/Sederajat	Miraswasta	P	36	3	4	4	3	3	4	4	4	4
121	12/09/2025	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	4	3	4
122	12/09/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	3	4	4	4
123	13/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	4	3	4	3	4	3	4	4
124	13/10/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	13/10/2025	D4/S1	Miraswasta	P	26	4	4	3	4	3	3	4	4	3
126	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	20/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	20/10/2025	Lainnya	Aganawan	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	20/10/2025	D1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	20/10/2025	Lainnya	Lainnya	L	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	20/10/2025	Lainnya	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	20/10/2025	Lainnya	Lainnya	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	20/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	20/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	20/10/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	20/10/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	20/10/2025	D1	Miraswasta	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	20/10/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	20/10/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	20/10/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	20/10/2025	Lainnya	Lainnya	L	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	03/11/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	03/11/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	10/11/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	11/11/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	11/11/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	11/11/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	22	4	4	4	4	3	3	4	4	3
158	11/11/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	4	3	4	4	4	4	4	4	3
159	11/11/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
160	11/11/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
161	11/11/2025	SMA/Sederajat	Miraswasta	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	11/11/2025	SMP/Sederajat	Miraswasta	L	50	4	4	3	4	3	3	4	4	4
163	11/11/2025	D4/S1	Miraswasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						621	624	614	647	618	618	622	647	619
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.81	3.828	3.767	3.969	3.791	3.791	3.816	3.969	3.798
NRR TERTIMBANG						0.423	0.425	0.419	0.441	0.421	0.421	0.424	0.441	0.422
IKM UNIT PELAYANAN						95.93					Sangat baik			

Jumlah responden: 163

Waktu cetak: 11/11/2025 15:35:27

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	Sarana dan Prasarana Layanan	Sudah	Service AC/Pendinginan Ruangan	Ada	-
2	Waktu Pelaksanaan	Sudah	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Ada	-
		Sudah	Membuat Sistem Informasi untuk persyaratan layanan yang dibutuhkan	Ada	-
3	Kompetensi Petugas	Belum	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Tidak Ada	Sedikit terhambat