

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

TRIWULAN I
{ 01 JANUARI 2026 s/d 31 MARET 2026 }



KELURAHAN TELUK LERONG ULU
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	17

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi scanner QR Code atau membuka tautan 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 Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota 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 3 (Tiga bulan) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	120
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	30
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 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 91 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 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	44	
		PEREMPUAN	47	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	
		SLTP	4	
		SLTA	36	
		DIII	3	
		SI	24	
		LAINNYA	22	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	
		TNI	0	0%
		WIRASWASTA	28	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	62	0%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BAGIAN PEMERINTAHAN DAN TRANTIB	A	99.90
		LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	A	98.88
		LAYANAN BAGIAN EKONOMI PEMBANGUNAN DAN LINGKUNGAN HIDUP	A	99.90
		LAYANAN SEKRETARIAT	A	99.90

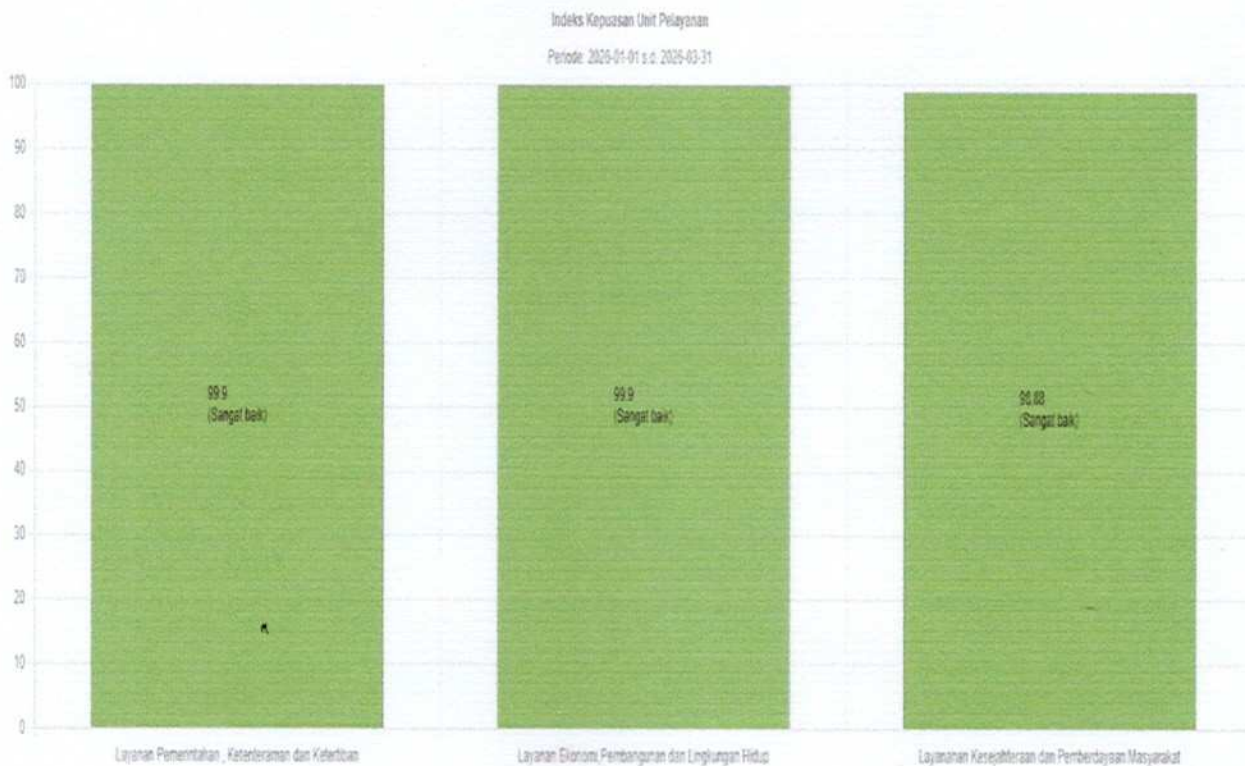
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	357	358	357	359	358	358	359	358	357
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.43 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil survei menunjukkan nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur Kompetensi Pelaksana* sebesar 3.967, maka hal ini dimaknai bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan merasa Kompetensi Pelaksana pengurusan di Kelurahan Teluk Lerong Ulu dirasakan sangat baik dan tidak menyulitkan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur sistem, mekanisme dan prosedur* sebesar 3.978, Kelurahan Teluk Lerong Ulu telah melakukan penyederhanaan pelayanan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan menampilkan dalam bentuk gambar/visual yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur waktu pelaksanaan* sebesar 3.967, Kelurahan Teluk Lerong Ulu mampu mempersingkat waktu layanan saat ini, karena kelengkapan berkas persyaratan dari masyarakat sehingga mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan pada akhirnya mempercepat waktu layanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur biaya/tarif* sebesar 3,989, karena biaya yang dikenakan sesuai/mengikuti pada peraturan yang telah ditetapkan, yakni Rp. 0,- atau gratis bagi siapa saja, sehingga membuat masyarakat puas akan hal ini. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur produk spesifik jenis layanan* sebesar 3.978, karena masyarakat telah menerima dengan baik jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur kompetensi pelaksana* sebesar 3.978, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah baik namun perlu dilakukan pengembangan khususnya keterampilan dan keahlian bidang komunikasi dan informasi, serta penerapan budaya 5S.

Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur perilaku pelaksana* sebesar 3,978, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan* sebesar 3,978, setiap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut telah cukup memberikan solusi terhadap apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Nilai rata-rata kepuasan terhadap *unsur sarana dan prasarana* sebesar 3.967, sarana dan prasarana pada Kelurahan Teluk Lerong Ulu dirasa sudah cukup memadai sehingga masyarakat puas terhadap unsur sarana dan prasarana pada saat mereka berurusan.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda { **Sangat baik** } dengan nilai IKM sebesar 99,43.

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 RT bersama perwakilan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Meski Demikian setidaknya pada periode berikutnya tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

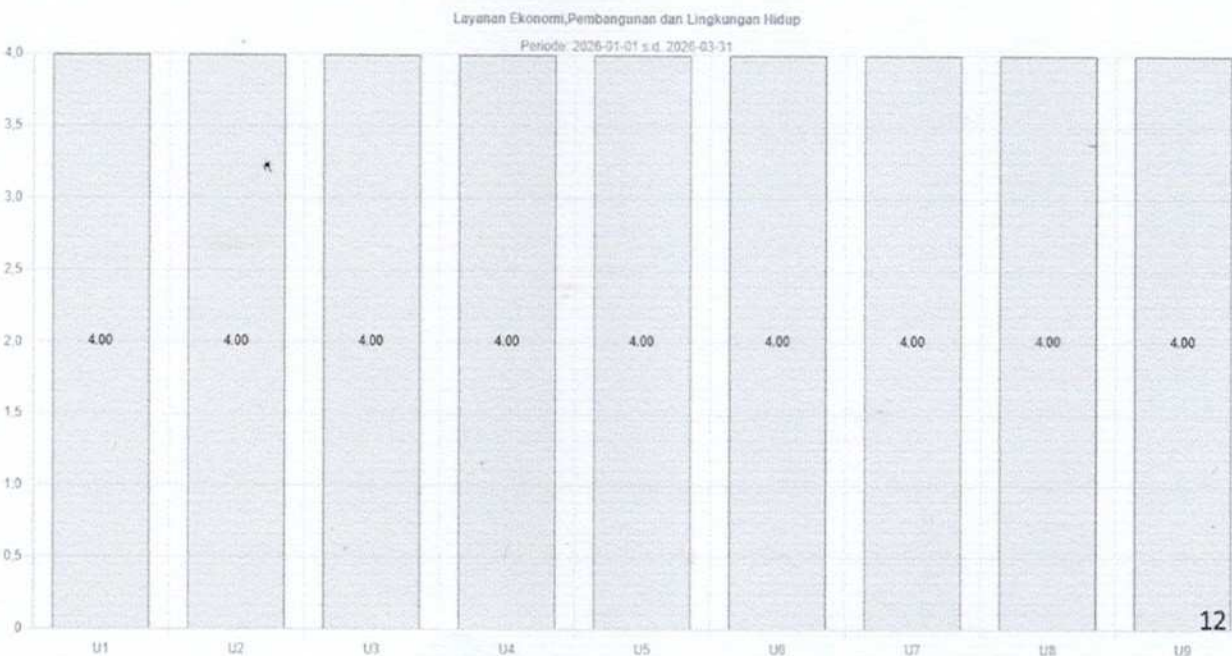
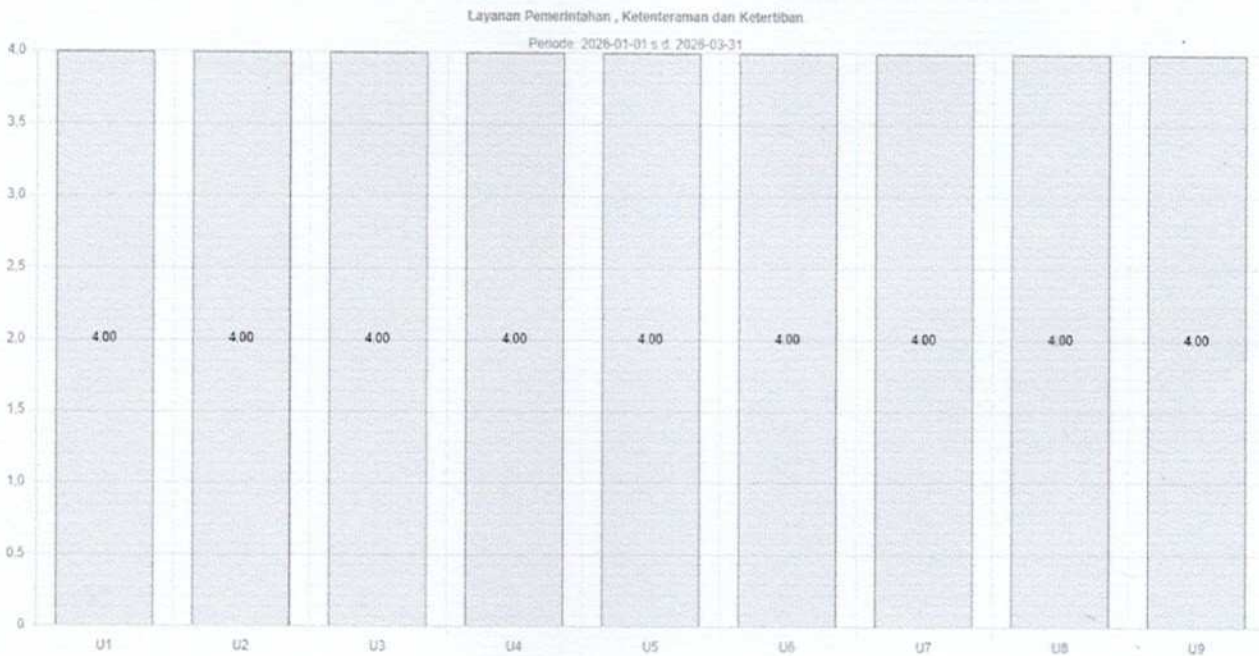
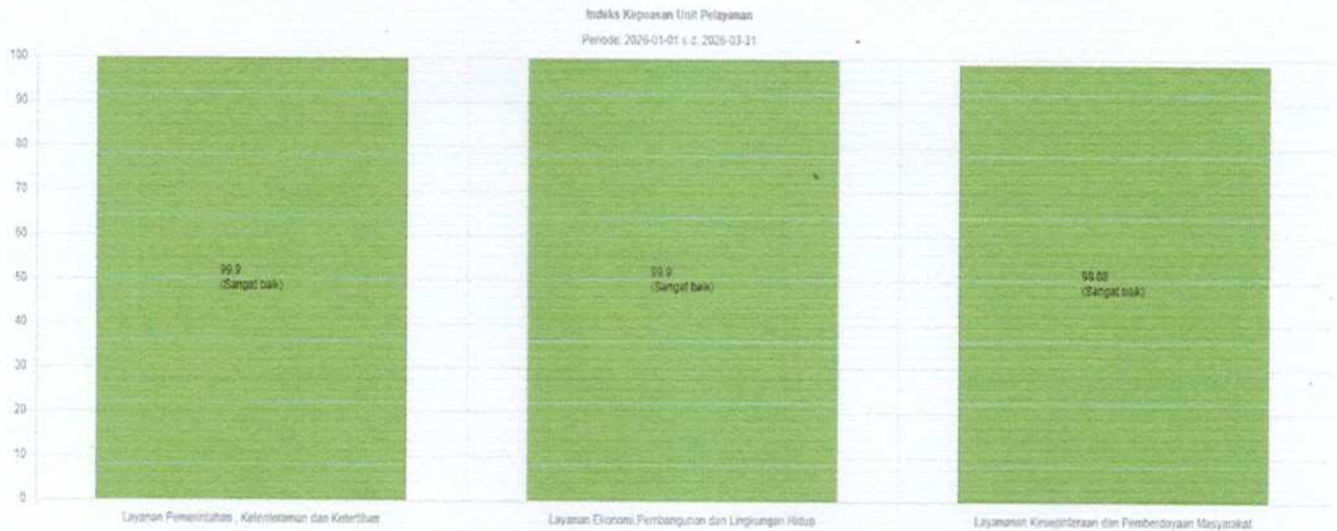
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			SM I	SM II	SM I	SM II	
1	Persyaratan	Menginformasikan pada <i>website</i> sosial media secara periodik.	√		√		Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	√		√		4 Seksi
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menginformasikan pelayanan secara online, agar lebih maksimal. Pengaduan dapat dilakukan melalui media teknologi, seperti email, WA, media sosial dan <i>website</i> .	√		√		Sekretaris
4	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan pemeliharaan Gedung untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan/masyarakat.	√		√		Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

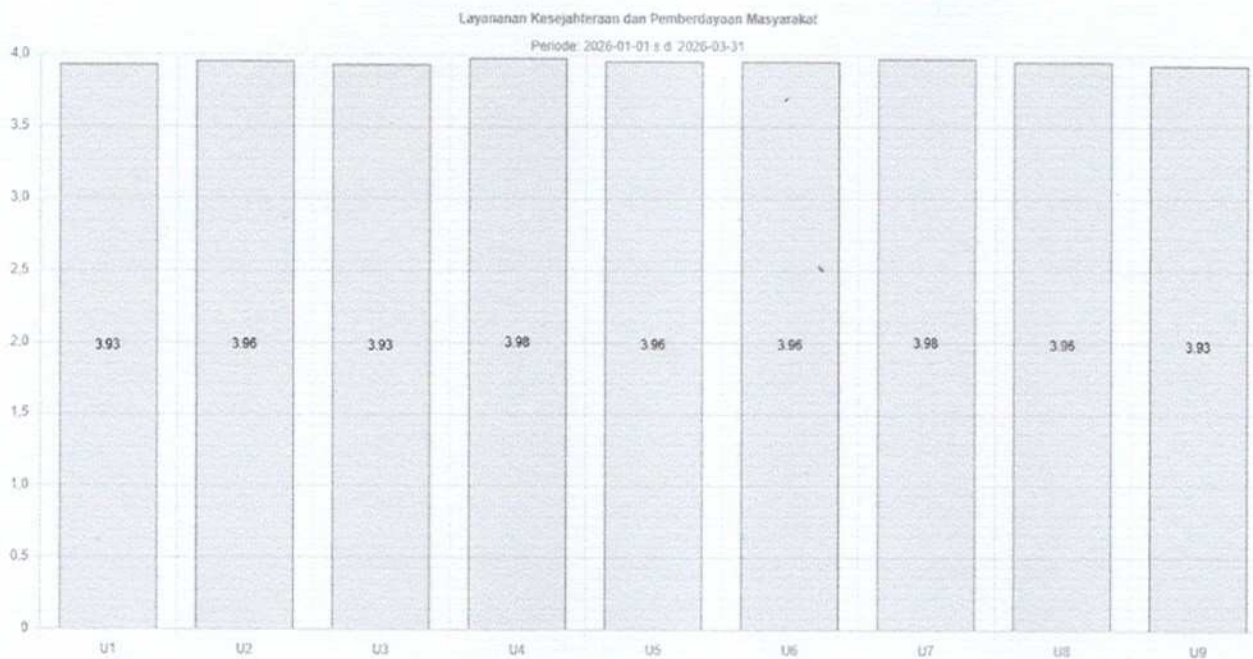
4.3 Tren Nilai SKM

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 Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 pada Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

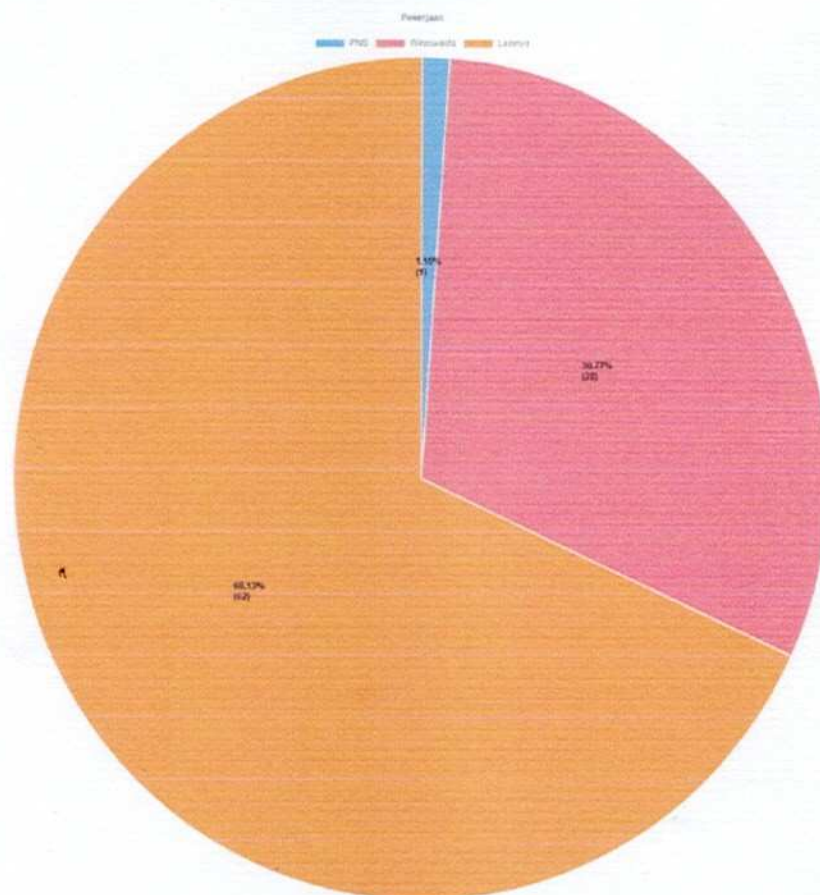
GRAFIK INDEKS KEPUASAN UNIT LAYANAN PER UNIT PELAYANAN

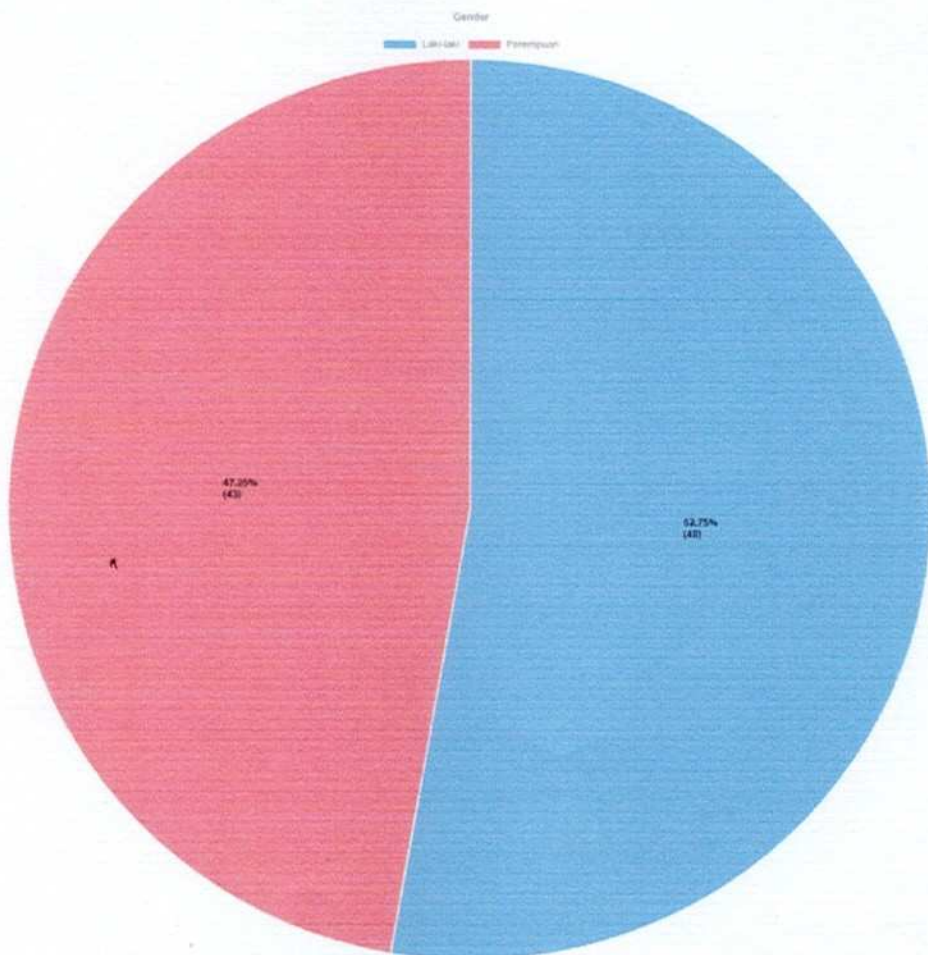
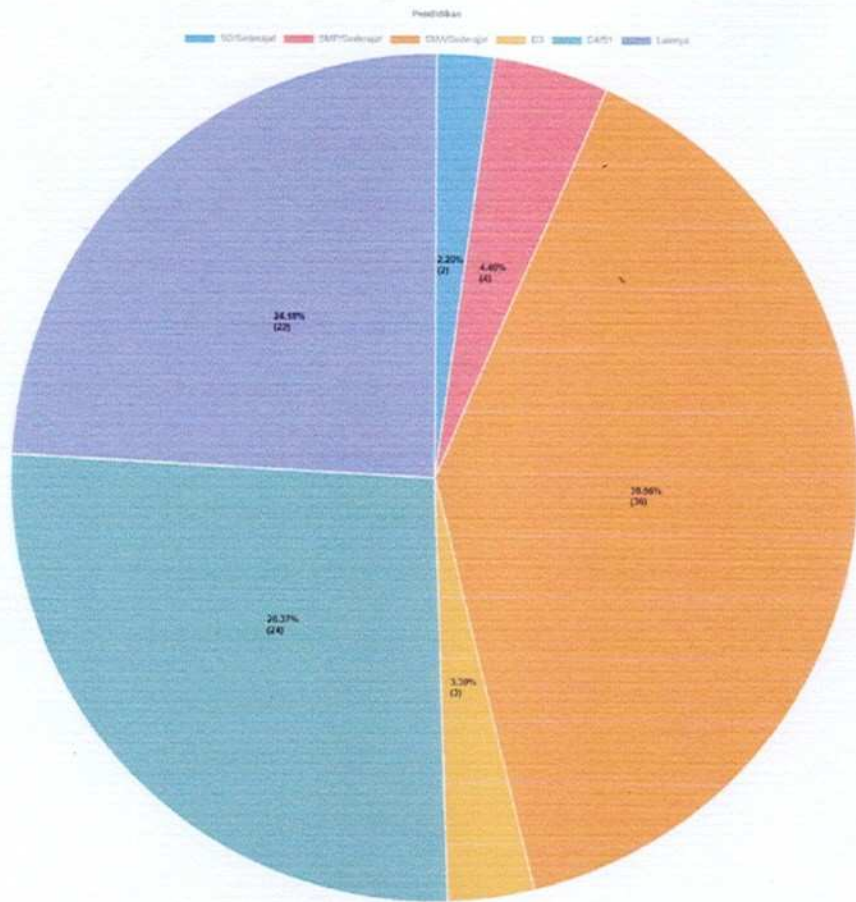


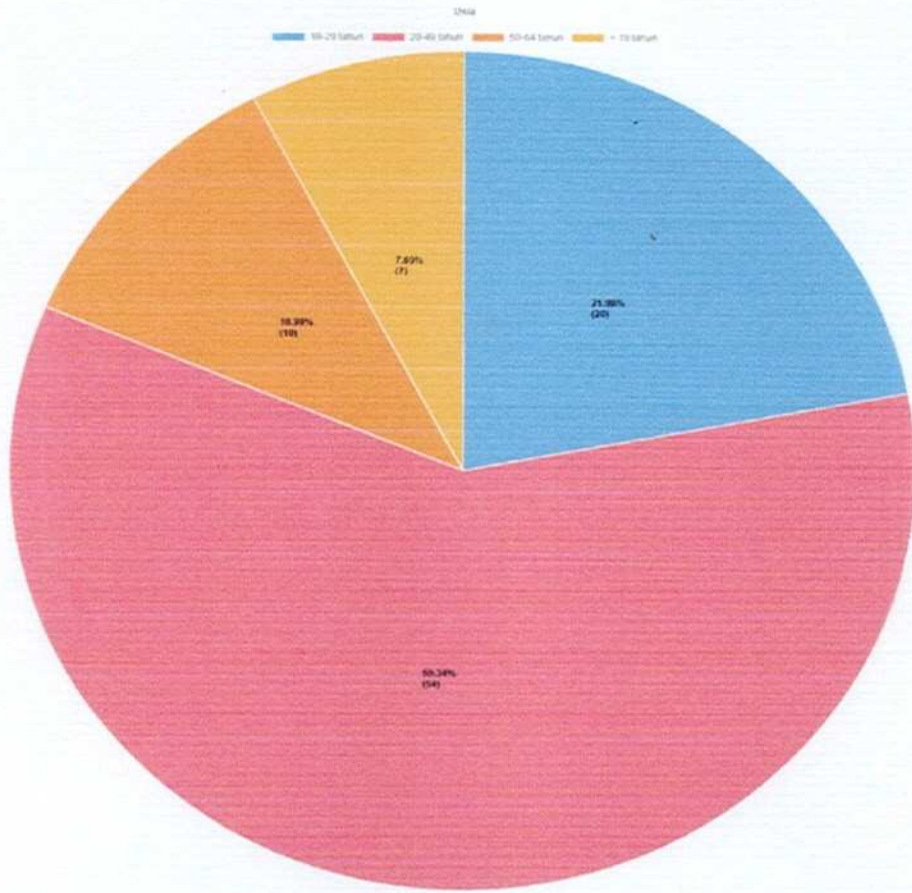


DEMOGRAFI RESPONDEN KELURAHAN TELUK LERONG ULU

PEKERJAAN







BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret Tahun 2026 { Triwulan I }, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 99,43. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2026.
- Kesembilan (9) unsur layanan mendapatkan mutu A atau sangat baik dikarenakan Kelurahan Teluk Lerong Ulu dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Hal ini juga didukung oleh seluruh pegawai Kelurahan Teluk Lerong Ulu mulai dari Lurah, Seklur, Kasi hingga Staf yang ada di Lingkungan Kelurahan Teluk Lerong Ulu yang kompeten di bidangnya masing – masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Samarinda, 31 Maret 2026

LURAH



ANTON SULISTIYO,SH,N.LP

Penata TK I III/d

NIP. 197904122009011004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Profil Responden dan Jenis Layanan yang diterima	
Informasi Pribadi Responden akan disimpan secara pribadi dan tidak di publikasikan	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Jenis Kelamin DI ISI YANG BENAR </div>	
<input type="radio"/> Laki-Laki	<input type="radio"/> Perempuan
Nama (Umur) :	
Pendidikan :	
Pekerjaan :	
No. Telp/HP :	
OPD Pelayanan :	
Unit Pelayanan :	
Jenis Pelayanan yang Diterima :	

Pendapat responden tentang persyaratan	Pendapat responden tentang persyaratan
1/9	2/9
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan dan jenis pelayanan ?	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan pelayanan dalam unit ini ?
tidak sesuai	tidak mudah
kurang sesuai	kurang mudah
sesuai	mudah
sangat sesuai	sangat mudah

Pendapat responden tentang persyaratan	Pendapat responden tentang persyaratan
3/9	4/9
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
tidak cepat	sangat mahal
kurang cepat	cukup mahal
cepat	mudah
sangat cepat	gratis

Pendapat responden tentang persyaratan	Pendapat responden tentang persyaratan
5/9	6/9
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?
tidak sesuai	tidak kompeten
kurang sesuai	kurang kompeten
sesuai	kompeten
sangat sesuai	sangat kompeten

Pendapat responden tentang persyaratan	Pendapat responden tentang persyaratan
7/9	8/9
Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
tidak sopan dan ramah	tidak ada
kurang sopan dan ramah	ada tapi tidak berfungsi
sopan dan ramah	berfungsi kurang maksimal
sangat sopan dan ramah	dikelola dengan baik

Pendapat responden tentang persyaratan
9/9
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
buruk
cukup
baik
sangat baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**DATA SURVEI MASUK KESELURUHAN PELAYANAN
DARI 01 JANUARI 2026 - 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

#	Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	06/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
25	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
26	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

71	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	04/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	10/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	31/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR				361	362	361	363	362	362	363	362	361	361
NRR PER UNSUR PELAYANAN				3.967	3.978	3.967	3.989	3.978	3.978	3.989	3.978	3.978	3.967
NRR TERTIMBANG				0.441	0.442	0.441	0.443	0.442	0.442	0.443	0.442	0.441	0.441
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				99.43									

i Kode Unsur Pelayanan**i Predikat Penilaian****i Formula**

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

**DATA SURVEI MASUK LAYANAN SEKRETARIAT
DARI 01 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

Kode Unsur Pelayanan

Predikat Penilaian

Formula

Kode Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula
U1 Persyaratan	25.00 - 64.99	Tidak baik	$JNU = \sum(U)$
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 76.60	Kurang baik	$NRRU = JNU + n$
U3 Waktu Pelaksanaan	76.61 - 88.30	Baik	$NRRT = NRRU \times 0.111$
U4 Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$IKM = \sum(NRRT) \times 25$
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
U6 Kompetensi Pelaksana			
U7 Perilaku Pelaksana			
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			
U9 Sarana dan Prasarana			

**DATA SURVEI MASUK LAYANAN PEMERINTAHAN & TRANTIB
DARI 01 JANUARI 2026 - 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

#	Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	18/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	19/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	23/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	27/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	27/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	10/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	31/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Keterbiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR				120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
NRR PER UNSUR PELAYANAN				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG				0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				99.9									

Kode Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Pelaksanaan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Predikat Penilaian

Rentang	Predikat
25.00 - 64.99	Tidak baik
65.00 - 76.60	Kurang baik
76.61 - 88.30	Baik
88.31 - 100.00	Sangat baik

Formula

Formula
$JNU = \sum(U)$
$NRRU = JNU \div n$
$NRRT = NRRU \times 0.111$
$IKM = \sum(NRRT) \times 25$

**DATA SURVEI MASUK LAYANAN EKONOMI PEMBANGUNAN & LINGKUNGAN HIDUP
DARI 01 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

#	Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	18/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	25/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	27/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR				64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
NRR PER UNSUR PELAYANAN				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG				0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				99.9									

**DATA SURVEI MASUK LAYANAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DARI 01 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

#	Tanggal	Organisasi	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	28/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	29/01/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	02/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	03/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	04/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	06/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
9	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	09/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	10/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	11/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	12/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	12/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	12/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	18/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	20/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	23/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	23/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	23/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	23/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	24/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	25/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	25/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	25/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	25/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	27/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	27/02/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	02/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	03/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	04/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	06/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	30/03/2026	KELURAHAN TELOK LERONG ULU	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR				177	178	177	179	178	178	179	178	177		
NRR PER UNSUR PELAYANAN				3.933	3.956	3.933	3.978	3.956	3.956	3.978	3.956	3.933		
NRR TERTIMBANG				0.437	0.44	0.437	0.442	0.44	0.44	0.442	0.44	0.437		
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				98.88										

Kode Unsur Pelayanan

Predikat Penilaian

Formula

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

**TABULASI ANALISIS KESELURUHAN PELAYANAN
DARI 01 JANUARI 2026 – 31 MARET 2026
{ TRIWULAN 1 }**

Tabulasi Analisis Survei

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	99.90	Sangat baik	
2	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	99.90	Sangat baik	
3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	98.88	Sangat baik	

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1
2	Guru/Dosen	1
3	Wiraswasta	74
4	Lainnya	123
TOTAL		199

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	3
2	SMP/Sederajat	10
3	SMA/Sederajat	92
4	D1	9
5	D2	1
6	D3	4
7	D4/S1	51
8	Lainnya	29
TOTAL		199

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	81
2	Perempuan	118
TOTAL		199

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	48
2	30-49 tahun	126
3	50-64 tahun	16
4	<19 tahun	7
5	>64 tahun	2
TOTAL		199

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	✳
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✳

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	✳
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✳

Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	4.00	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	4.00	Sangat baik	✳
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat baik	✳

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Persyaratan	3.99	Sangat baik	✳
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.99	Sangat baik	✳
3	Waktu Pelaksanaan	3.98	Sangat baik	✳
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✳
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.99	Sangat baik	✳
6	Kompetensi Pelaksana	3.99	Sangat baik	✳
7	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat baik	✳
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat baik	✳
9	Sarana dan Prasarana	3.96	Sangat baik	✳

TERIMA KASIH