

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ANYAR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
PERIODE JANUARI – JUNI
TAHUN 2023

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	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kelurahan Karang Anyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 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 publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Karang Anyar, 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.

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan QR Code SKM dan pengisian kuesioner manual yang disebarkan 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 Karang Anyar 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 dan secara manual. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1200 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 tahun periode SKM adalah 291 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 selama 6 bulan pertama (Januari-Juni) yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	57%
		PEREMPUAN	23	43%
2	PENDIDIKAN	SD	1	2%
		SLTP	2	4%
		SLTA	33	62%
		DIII	6	11%
		SI	11	21%
3	PEKERJAAN	PNS	2	4%
		WIRUSAHA	15	28%
		LAINNYA	36	68%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN	22	41%
		LAYANAN KESRA	28	53%
		LAYANAN EKOBANG	3	6%
		LAYANAN SEKRETARIAT	0	0%

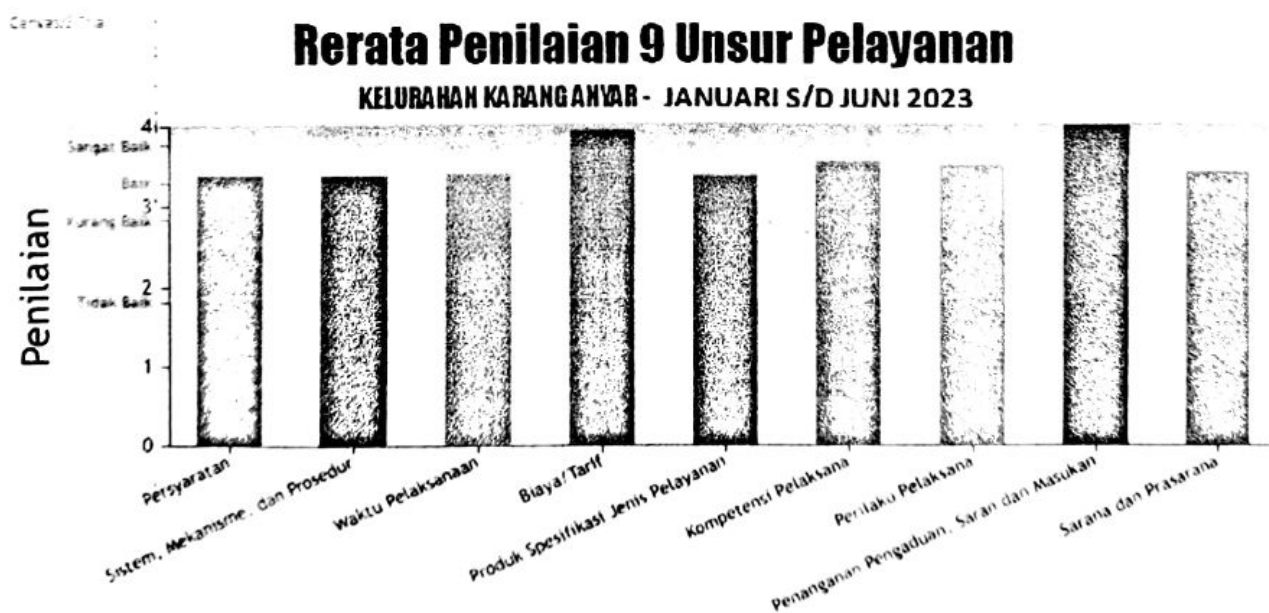
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,3	3,4	3,3	3,9	3,3	3,4	3,5	4	3,4
Kategori		C	B	C	B	C	B	B	A	B
IKM	Unit	86,68 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

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. Unsur persyaratan pelayanan dan waktu pelaksanaan pelayanan yaitu mendapatkan nilai 3,377. Kemudian hasil produk pelayanan dengan nilai 3,358.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pelayanan dengan nilai 4, kemudian unsur biaya/tariff dengan nilai 3,925 dan unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan yaitu 3,517.

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 :

- "Cukup baik".
- "Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya".
- "Akan lebih baik jika ada pelayanan fotokopi".
- "Dulu sekali ada pungli sekarang gratis".

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

- Unsur waktu pelayanan yang dirasa agak lambat. Berdasarkan SOP Pelayanan Kelurahan Karang Anyar untuk estimasi pelayanan 1 pelayanan berdasarkan tingkat atau level surat. Untuk surat-surat keterangan umum biasa memakan waktu hingga 10-15 menit. Adapun yang menjadi kendala pada saat pelaksanaan pelayanan ini adalah semisal, printer yang tiba-tiba error, terjadi kesalahan penulisan ketikan dan atau mis komunikasi dengan warga terkait tujuan atau untuk apa dari tujuan keterangan yang diminta.
- Terkadang warga langsung datang ke kantor kelurahan tanpa membawa berkas administrasi pendukung seperti pengantar RT, Fc KK dan E-KTP. Sementara terkadang warga minta cepat tetapi berkas administrasi kurang.

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 rapat internal kantor 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:

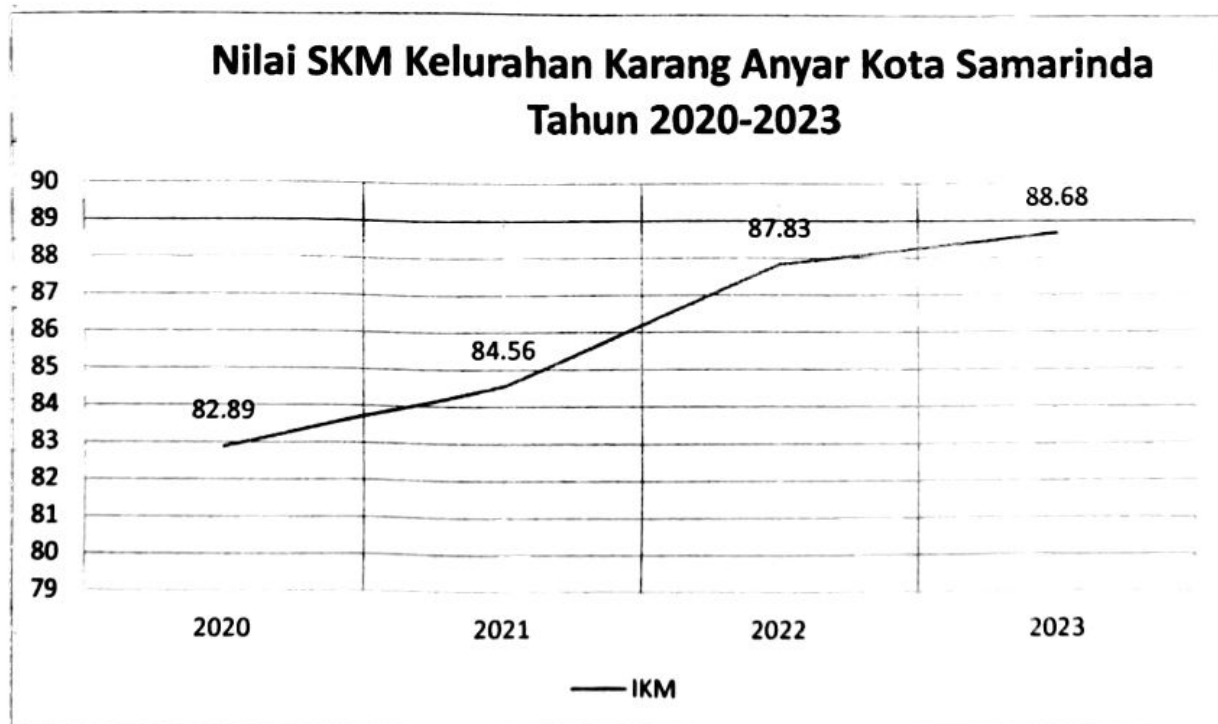
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur persyaratan	Melakukan sosialisasi dengan ketua RT agar bisa memberikan informasi ke warga terkait berkas apa saja yang mesti dibawa untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan.	√	√	√		Semua Unsur Kelurahan
2	Waktu Pelayanan	Lebih optimal dalam penggunaan computer dan lebih informative lagi dalam memberikan informasi ke warga	√	√			Bagian Sekretariat
3	Hasil produk	Latihan penulisan surat	√				Bagian

pelayanan sesuai tata naskah dinas
dan membuat konsep
surat

Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda.

BAB V**KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88.68. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pelayanan, Biaya/tariff pelayanan dan Perilaku pelayanan.

Samarinda, 15 September 2023

Lurah Karang Anyar



H. RUSMIN NURYADIN, SH., M.Si

NIP.196702051996031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner bisa di scan langsung oleh warga melalui scan di bawah ini :



Atau bisa juga di isi secara manual apabila warga merasa susah mengisi secara scan QR Code, kami juga menyediakan template pengisian SKM Secara manual.

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN KARANG ANYAR Jalan MT. Haryono RT. 15 Telepon (0541) 275759		A. UMUM	
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK		Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya: 1. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini: a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan: a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 4. Bagaimana persepsi saudara tentang kenyamanan Biaya/tarif dalam pelayanan: a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan: a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan: a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah 8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan: a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Berfungsi dengan baik 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana: a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) No. Responden : _____ Umur : _____ Tahun Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan Pendidikan Terakhir : 1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1, D2, D3, D4 5. S-1 6. S-2 7. S-3 Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. TNI 3. PKK RI 4. Karyawan Swasta 5. Wiraswasta 6. Pelajar/ Mahasiswa 7. Lainnya No TELP / HP : _____ Alamat Jarak Dikirim : _____ Saran dan Pendapat tentang Pelayanan : _____			

2. Hasil Olah Data SKM

DATA TAHUN — 2023

Dashboard

Data Survei Masuk

MANAJEMEN OPD

Cetak QR Code OPD

HASIL SURVEI

Analisis SKM

Analisis SKM

Hasil Pengolahan Data Survei

Tahun

Bulan

OPD

Unit Pelayanan

Action

2023

> Pilih Semester

KELURAHAN KARANG ANYAR

(Seluruh Unit)

Bulan — Jan s.d. Jun

NILAI UNSUR PELAYANAN														
#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	43	P	Lainnya	D3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	51	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6	31	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	4	4	3	3	3	4	3
7	46	P	PNS	D3	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	4	4	4	3	4	4	2
9	40	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	3	3	3	4	3
11	32	L	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	40	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi,Pembangunan dan Lingkungan Hidup	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	49	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	3	4	3	3	3	4	3
16	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	4	3	4	3
18	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	4	4	3	3	3	4	3
19	29	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	2
20	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	27	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	3	4	3	4	4	4	4
22	38	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	4	4	3
24	28	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	3	3	3	4	3
25	40	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	35	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan , Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	4

DATA TAHUN — 2023	28	42	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Dashboard	29	29	L	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Data Survei Masuk	30	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	4	4	3	4	3	4	4
	31	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Cetak QR Code OPD	32	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	4	4	3
	33	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	3	4	3	
Analisis SKM	34	32	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	35	28	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	4	4	3	3	4	4	4
	36	29	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	3	3	4	3	4	2
	37	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	38	18	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	3	3	3	4	4
	39	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	40	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	41	39	L	Wiraswasta	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	42	32	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	43	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	4	4	3	4	4	4	3
	44	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	45	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	46	22	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	3	3	4	4	4	3	4	3
DATA TAHUN — 2023	47	34	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dashboard	48	22	P	Lainnya	D3	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Data Survei Masuk	49	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
MULAI KEMERINTAH	50	41	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	4	3	4	4	3	3	4	3
Cetak QR Code OPD	51	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	4	4	4
ANALISIS SKM	52	42	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Analisis SKM	53	26	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN							179	181	179	208	178	185	188	212	183
NRR PER UNSUR PELAYANAN							3.377	3.415	3.377	3.925	3.358	3.491	3.547	4	3.453
NRR TERTIMBANG							0.375	0.379	0.375	0.436	0.373	0.388	0.394	0.444	0.383
IKM UNIT PELAYANAN							88.68		Sangat baik						

① 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

① 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

① Formula

Formula
$\frac{1}{NU} = \frac{1}{NU}$
$NRRU = \frac{1}{NU} - n$
$NRRT = NRRU \times 0.111$
$IKM = \frac{1}{NRRT} \times 25$

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

