

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

KECAMATAN KIARAONDONG



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM KECAMATAN KIARACONDONG

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN KIARACONDONG PEMERINTAH KOTA BANDUNG TAHUN 2022

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala 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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat .
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan 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 di lingkup Kecamatan Kiarcondong Pemerintah Kota Bandung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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.

Hasil yang ingin dicapai dalam melakukan kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk memperbaiki pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung adalah tim yang sesuai DPA pada kegiatan pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerimaan layanan dan diinput serta diolah melalui aplikasi website skm.bandung.go.id sehingga masyarakat bisa secara langsung ikut berperan aktif dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online melalui website yang disebarakan kepada 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung 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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Pengolahan Data

1. Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

2. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

3. Perangkat Pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara *manual* dan *online* dengan bantuan formulir kuisiner yang disebarakan kepada layanan dan diinput kedalam Aplikasi *Website* : SKM.Bandung.go.id

a). Pengolahan secara manual ;

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 12, dimana dari 12 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survey.

Langkah selanjutnya, hasil pengisian formulir survey yang disebarakan di input pada aplikasi website : <http://skm.bandung.go.id> dimasing-masing Perangkat Daerah yang ada di Pemerintah Kota Bandung.

b). Pengolahan secara online ;

Data entry pada aplikasi website diinput sesuai dengan hasil pengisian formulir yang disebarakan kepada masing-masing responden sesuai dengan pertanyaan yang ada dalam formulir kuesioner diantaranya jenis kelamin dan usia responden, latar belakang pendidikan dan jenis layanan yang diterima oleh responden, kemudian pendapat responden tentang pelayanan yang mengandung 9 unsur pelayanan.

Hasil entry pengolahan data pada aplikasi tersebut secara otomatis muncul nilai IKM, gambar grafik, tabel dan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat pada masing-masing Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Bandung. Hasil pengolahan data entry dapat dilihat dalam lampiran laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM).

4. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijangin melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan/profesi, usia atau umur dan jenis layanan yang diterima oleh responden. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektif.

BAB III.

HASIL PELAKSANAAN SKM KECAMATAN KIARACONDONG

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit Kecamatan Kiaracondong dengan data kuesioner berjumlah 170 orang, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11, sebagai berikut:

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)
1	Persyaratan (U1)	3.17
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3.36
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3.31
4	Biaya/Tarif (U4)	3.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3.26
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.26
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.31
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3.24
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3.80

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(NRR\ U1 \times 0,11) + (NRR\ U2 \times 0,11) + (NRR\ U3 \times 0,11) + (NRR\ U4 \times 0,11) + (NRR\ U5 \times 0,11) + (NRR\ U6 \times 0,11) + (NRR\ U7 \times 0,11) + (NRR\ U8 \times 0,11) + (NRR\ U9 \times 0,11) = \text{Nilai Survei adalah } 3.41$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **85.18**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**

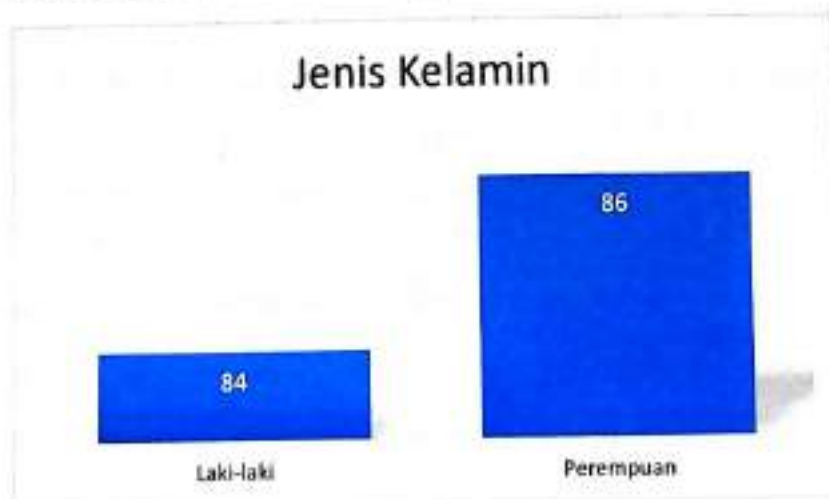
Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel Kategori Mutu Pelayanan

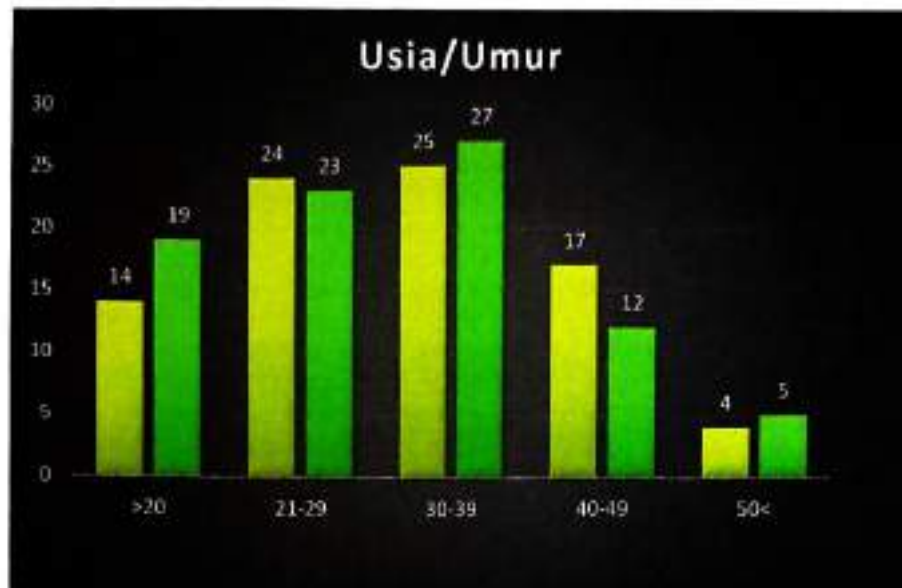
2. Hasil Analisis

2.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin hasil kuesioner yang dikumpulkan terdapat responden laki-laki sebanyak 84 orang dan responden perempuan 86 orang dari jumlah keseluruhan sebanyak 170 orang responden.

2.2 Data responden berdasarkan usia



Berdasarkan usia dan umur hasil kuesioner yang terkumpulkan terdapat responden dengan usia 17 tahun s.d. 20 tahun sebanyak 33 orang diantaranya laki-laki sebanyak 14 orang dan perempuan sebanyak 19 orang, usia antara 21 tahun s.d. 29 tahun sebanyak 47 orang diantaranya laki-laki sebanyak 24 orang dan perempuan sebanyak 23 orang, usia antara 30 tahun s.d. 39 tahun sebanyak 52 orang diantaranya laki-laki sebanyak 25 orang dan perempuan sebanyak 27 orang, usia antara 40 tahun s.d. 49 tahun sebanyak 29 orang diantaranya laki-laki sebanyak 17 orang dan perempuan 12 orang, sedangkan usia diatas 50 tahun sebanyak 9 orang diantaranya laki-laki sebanyak 4 orang dan perempuan 5 orang.

2.3 Data responden berdasarkan pekerjaan/profesi

Berdasarkan pengelompokan pekerjaan/profesi data responden pekerjaan yang terkumpul terdapat profesi sebagai ASN sebanyak 9 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 5 orang dan perempuan

sebanyak 4 orang, Non ASN sebanyak 12 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 6 orang dan perempuan sebanyak 6 orang, TNI/Polri sebanyak 5 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 4 orang dan perempuan sebanyak 1 orang, Pegawai Swasta sebanyak 51 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 27 orang dan perempuan sebanyak 24 orang, Wiraswasta atau Pengusaha sebanyak 10 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 8 orang dan perempuan sebanyak 2 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 33 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 14 orang dan perempuan sebanyak 19 orang, Umum sebanyak 18 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 11 orang, sedangkan profesi lainnya sebanyak 32 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 13 orang dan perempuan sebanyak 19 orang.

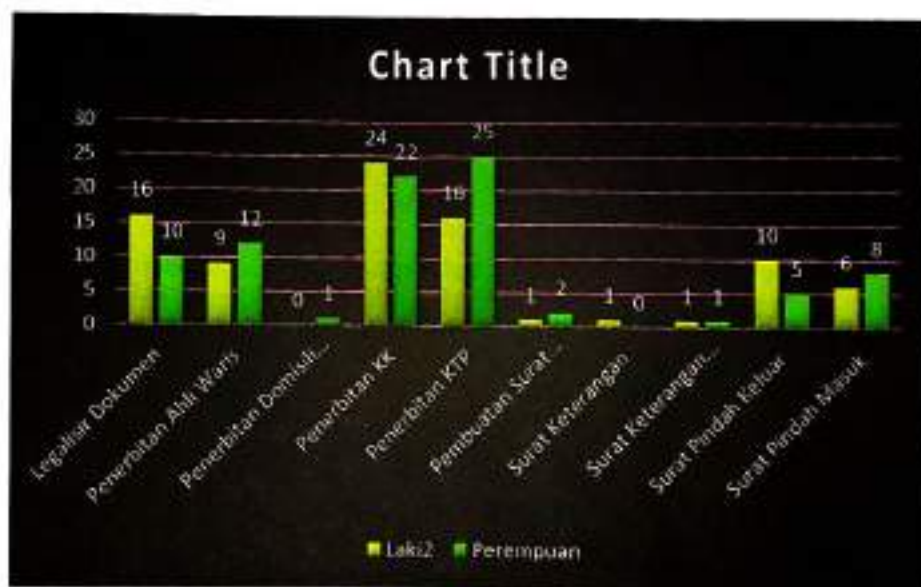


2.4 Data responden berdasarkan pendidikan



Berdasarkan data responden pendidikan yang terkumpul terdapat latar belakang pendidikan SD kebawah sebanyak 4 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 3 orang dan perempuan sebanyak 1 orang, SLTP sebanyak 18 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 6 orang dan perempuan sebanyak 12 orang, SLTA sebanyak 74 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 35 orang dan perempuan sebanyak 39 orang, D1-D3 sebanyak 47 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 26 orang dan perempuan sebanyak 21 orang, D4-S1 sebanyak 26 orang terdiri dari laki-laki sebanyak 13 orang dan perempuan sebanyak 13 orang, sedangkan latar pendidikan S2 keatas sebanyak 1 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 1 orang.

2.5 Data responden berdasarkan jenis layanan yang diterima



Berdasarkan data responden jenis layanan yang diterima terdapat jenis layanan legalisir dokumen sebanyak 26 orang, penerbitan ahli waris sebanyak 21, penerbitan domisili perusahaan sebanyak 1 orang, penerbitan KK sebanyak 46, penerbitan KTP sebanyak 41 orang, pembuatan surat keterangan haji sebanyak 3 orang, surat keterangan sebanyak 1 orang, surat keterangan pensiunan 2 orang, surat pindah keluar sebanyak 15 orang, sedangkan surat pindah masuk sebanyak 14 orang.

3. Identifikasi masalah, pemecahan masalah dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan oleh Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung. Setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung masih pada kinerja baik.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat sebagai berikut :

- a. Unsur Persyaratan : Masyarakat berpendapat bahwa persyaratan pada jenis layanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk belum mendapatkan informasi secara lengkap baik secara teknis maupun administrative.
- b. Unsur Sarana dan Prasarana : Masyarakat masih berpendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan belum dirasakan secara maksimal seperti kursi di ruang tunggu sangat terbatas.

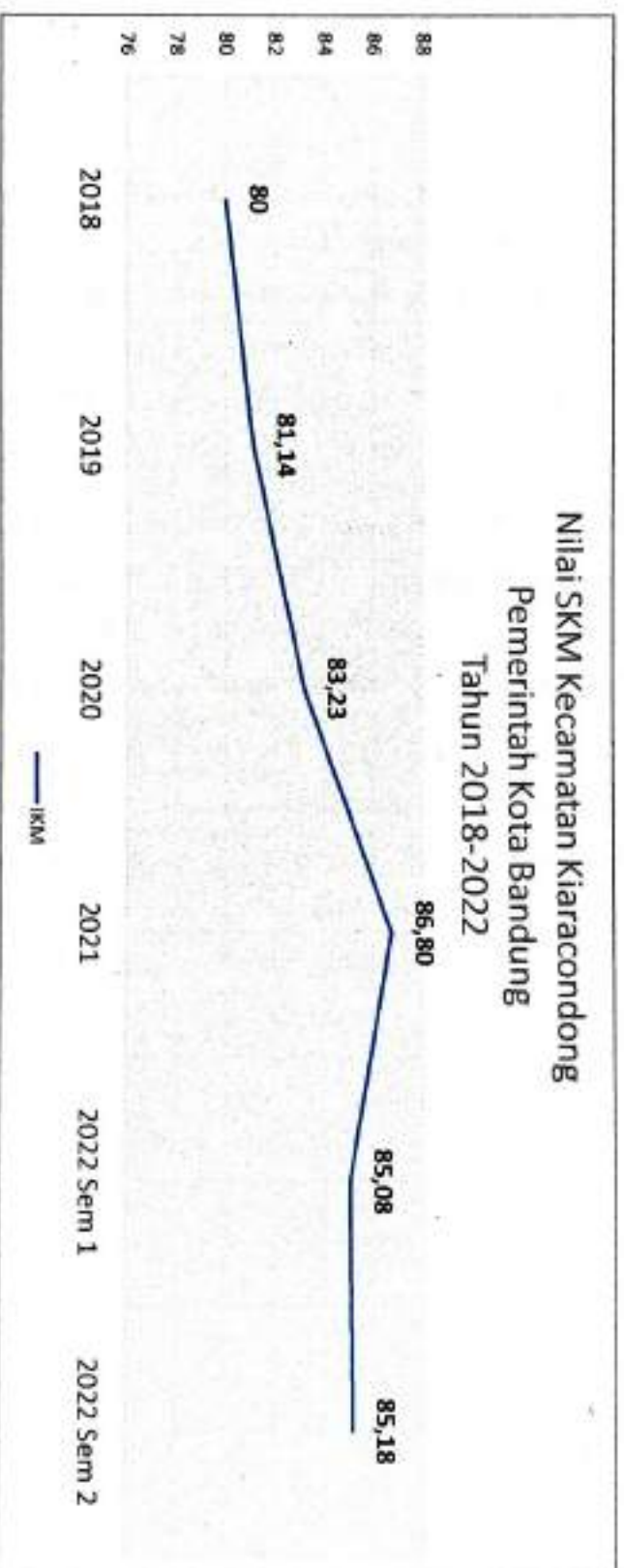
Untuk meminimalisir permasalahan dari informasi hasil survey tersebut perlu dilakukan langkah diantara lain sebagai berikut :

No	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Keterangan
1	Unsur Persyaratan	- Kecamatan serta Kelurahan yang ada di lingkup Kecamatan Kiaracondong berupaya untuk menyampaikan dan memberikan informasi yang lengkap baik secara teknis maupun administrative kepada masyarakat.	
2	Unsur Sarana dan Prasarana	- Kecamatan dan Kelurahan agar berupaya untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada. - Kecamatan dan Kelurahan agar memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan secara optimal.	

Hasil Pelaksanaan SKM Kecamatan Kiaracondong tahun 2022 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Kecamatan Kiaracondong	85,18	B (Baik)	170	SKM Manual dan Online	1. Persyaratan 2. Sarana dan Prasarana	<p>Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan dan memberikan informasi yang lengkap baik secara teknis dan administrative terhadap produk layanan kepada masyarakat <p>Sarana dan Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengotimalkan sarana dan prasarana layanan yang ada • Memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan secara optimal.
	Rata-rata	85,18	Baik				

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung.

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,18. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kiaracondong Pemerintah Kota Bandung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsur nilai yang cukup tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan biaya/tarif. Sedangkan unsur nilai yang paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu ada pada unsur persyaratan, serta unsur sarana dan prasarana layanan.
3. Terhadap nilai unsur layanan yang rendah perlu ditindaklanjuti dan menjadi prioritas perbaikan, dengan melakukan inovasi layanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Bandung, 31 Desember 2022


(Dra. Rina Dewi Yanti, M.Si)
NIP. 196512051993032008

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM Kecamatan Kiaracondong

1. Kecamatan Kiaracondong

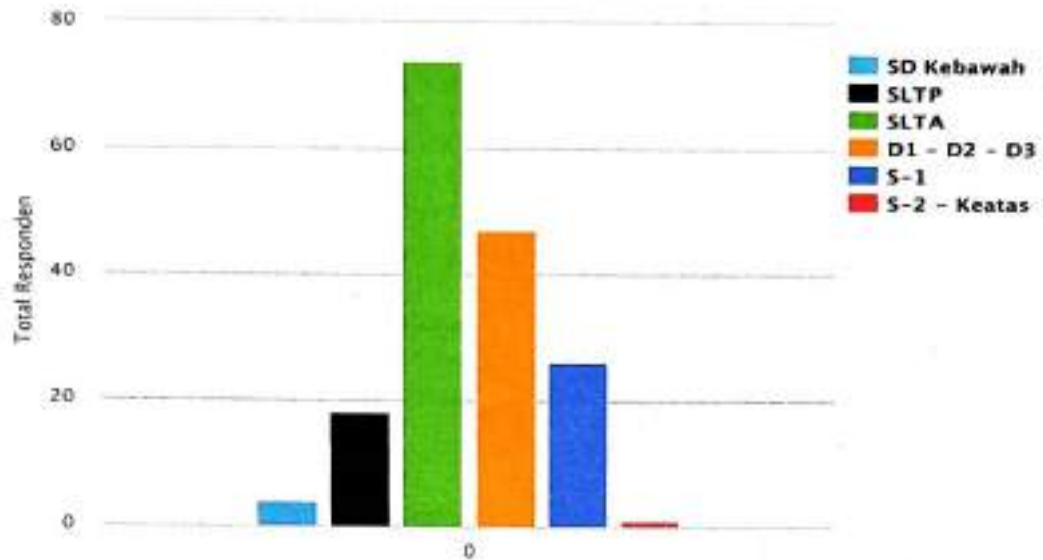
Database HISTORY SURVEI

DAFTAR RIWAYAT SURVEI (DAFTAR RIWAYAT SURVEI) & RENCANA TINDAK LANJUT

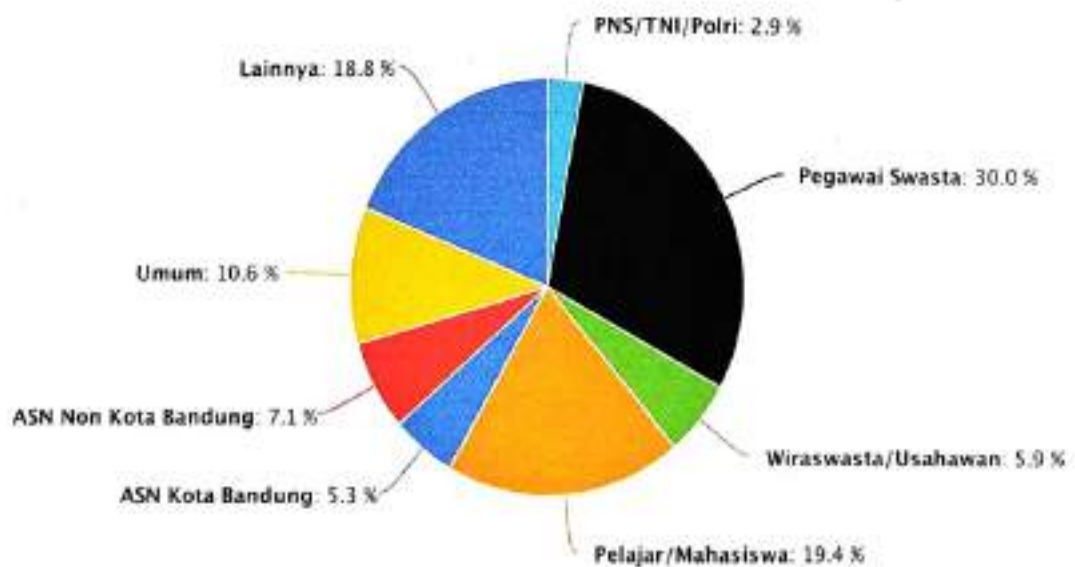
NO	NO SURVEI	PELAYANAN	LOKASI	WAKTU SURVEI	PERYUNGGAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	00000	PERUSAHAAN A	01 SURABAYA	01/01/2020	01/01	PERUSAHAAN A
2	00001	PERUSAHAAN B	02 SURABAYA	02/01/2020	02/01	PERUSAHAAN B
3	00002	PERUSAHAAN C	03 SURABAYA	03/01/2020	03/01	PERUSAHAAN C
4	00003	PERUSAHAAN D	04 SURABAYA	04/01/2020	04/01	PERUSAHAAN D
5	00004	PERUSAHAAN E	05 SURABAYA	05/01/2020	05/01	PERUSAHAAN E
6	00005	PERUSAHAAN F	06 SURABAYA	06/01/2020	06/01	PERUSAHAAN F
7	00006	PERUSAHAAN G	07 SURABAYA	07/01/2020	07/01	PERUSAHAAN G
8	00007	PERUSAHAAN H	08 SURABAYA	08/01/2020	08/01	PERUSAHAAN H
9	00008	PERUSAHAAN I	09 SURABAYA	09/01/2020	09/01	PERUSAHAAN I
10	00009	PERUSAHAAN J	10 SURABAYA	10/01/2020	10/01	PERUSAHAAN J
11	00010	PERUSAHAAN K	11 SURABAYA	11/01/2020	11/01	PERUSAHAAN K
12	00011	PERUSAHAAN L	12 SURABAYA	12/01/2020	12/01	PERUSAHAAN L
13	00012	PERUSAHAAN M	13 SURABAYA	13/01/2020	13/01	PERUSAHAAN M
14	00013	PERUSAHAAN N	14 SURABAYA	14/01/2020	14/01	PERUSAHAAN N
15	00014	PERUSAHAAN O	15 SURABAYA	15/01/2020	15/01	PERUSAHAAN O
16	00015	PERUSAHAAN P	16 SURABAYA	16/01/2020	16/01	PERUSAHAAN P
17	00016	PERUSAHAAN Q	17 SURABAYA	17/01/2020	17/01	PERUSAHAAN Q
18	00017	PERUSAHAAN R	18 SURABAYA	18/01/2020	18/01	PERUSAHAAN R
19	00018	PERUSAHAAN S	19 SURABAYA	19/01/2020	19/01	PERUSAHAAN S
20	00019	PERUSAHAAN T	20 SURABAYA	20/01/2020	20/01	PERUSAHAAN T
21	00020	PERUSAHAAN U	21 SURABAYA	21/01/2020	21/01	PERUSAHAAN U
22	00021	PERUSAHAAN V	22 SURABAYA	22/01/2020	22/01	PERUSAHAAN V
23	00022	PERUSAHAAN W	23 SURABAYA	23/01/2020	23/01	PERUSAHAAN W
24	00023	PERUSAHAAN X	24 SURABAYA	24/01/2020	24/01	PERUSAHAAN X
25	00024	PERUSAHAAN Y	25 SURABAYA	25/01/2020	25/01	PERUSAHAAN Y
26	00025	PERUSAHAAN Z	26 SURABAYA	26/01/2020	26/01	PERUSAHAAN Z
27	00026	PERUSAHAAN AA	27 SURABAYA	27/01/2020	27/01	PERUSAHAAN AA
28	00027	PERUSAHAAN AB	28 SURABAYA	28/01/2020	28/01	PERUSAHAAN AB
29	00028	PERUSAHAAN AC	29 SURABAYA	29/01/2020	29/01	PERUSAHAAN AC
30	00029	PERUSAHAAN AD	30 SURABAYA	30/01/2020	30/01	PERUSAHAAN AD
31	00030	PERUSAHAAN AE	31 SURABAYA	31/01/2020	31/01	PERUSAHAAN AE
32	00031	PERUSAHAAN AF	32 SURABAYA	32/01/2020	32/01	PERUSAHAAN AF
33	00032	PERUSAHAAN AG	33 SURABAYA	33/01/2020	33/01	PERUSAHAAN AG
34	00033	PERUSAHAAN AH	34 SURABAYA	34/01/2020	34/01	PERUSAHAAN AH
35	00034	PERUSAHAAN AI	35 SURABAYA	35/01/2020	35/01	PERUSAHAAN AI
36	00035	PERUSAHAAN AJ	36 SURABAYA	36/01/2020	36/01	PERUSAHAAN AJ
37	00036	PERUSAHAAN AK	37 SURABAYA	37/01/2020	37/01	PERUSAHAAN AK
38	00037	PERUSAHAAN AL	38 SURABAYA	38/01/2020	38/01	PERUSAHAAN AL
39	00038	PERUSAHAAN AM	39 SURABAYA	39/01/2020	39/01	PERUSAHAAN AM
40	00039	PERUSAHAAN AN	40 SURABAYA	40/01/2020	40/01	PERUSAHAAN AN
41	00040	PERUSAHAAN AO	41 SURABAYA	41/01/2020	41/01	PERUSAHAAN AO
42	00041	PERUSAHAAN AP	42 SURABAYA	42/01/2020	42/01	PERUSAHAAN AP
43	00042	PERUSAHAAN AQ	43 SURABAYA	43/01/2020	43/01	PERUSAHAAN AQ
44	00043	PERUSAHAAN AR	44 SURABAYA	44/01/2020	44/01	PERUSAHAAN AR
45	00044	PERUSAHAAN AS	45 SURABAYA	45/01/2020	45/01	PERUSAHAAN AS
46	00045	PERUSAHAAN AT	46 SURABAYA	46/01/2020	46/01	PERUSAHAAN AT
47	00046	PERUSAHAAN AU	47 SURABAYA	47/01/2020	47/01	PERUSAHAAN AU
48	00047	PERUSAHAAN AV	48 SURABAYA	48/01/2020	48/01	PERUSAHAAN AV
49	00048	PERUSAHAAN AW	49 SURABAYA	49/01/2020	49/01	PERUSAHAAN AW
50	00049	PERUSAHAAN AX	50 SURABAYA	50/01/2020	50/01	PERUSAHAAN AX
51	00050	PERUSAHAAN AY	51 SURABAYA	51/01/2020	51/01	PERUSAHAAN AY
52	00051	PERUSAHAAN AZ	52 SURABAYA	52/01/2020	52/01	PERUSAHAAN AZ
53	00052	PERUSAHAAN BA	53 SURABAYA	53/01/2020	53/01	PERUSAHAAN BA
54	00053	PERUSAHAAN BB	54 SURABAYA	54/01/2020	54/01	PERUSAHAAN BB
55	00054	PERUSAHAAN BC	55 SURABAYA	55/01/2020	55/01	PERUSAHAAN BC
56	00055	PERUSAHAAN BD	56 SURABAYA	56/01/2020	56/01	PERUSAHAAN BD
57	00056	PERUSAHAAN BE	57 SURABAYA	57/01/2020	57/01	PERUSAHAAN BE
58	00057	PERUSAHAAN BF	58 SURABAYA	58/01/2020	58/01	PERUSAHAAN BF
59	00058	PERUSAHAAN BG	59 SURABAYA	59/01/2020	59/01	PERUSAHAAN BG
60	00059	PERUSAHAAN BH	60 SURABAYA	60/01/2020	60/01	PERUSAHAAN BH
61	00060	PERUSAHAAN BI	61 SURABAYA	61/01/2020	61/01	PERUSAHAAN BI
62	00061	PERUSAHAAN BJ	62 SURABAYA	62/01/2020	62/01	PERUSAHAAN BJ
63	00062	PERUSAHAAN BK	63 SURABAYA	63/01/2020	63/01	PERUSAHAAN BK
64	00063	PERUSAHAAN BL	64 SURABAYA	64/01/2020	64/01	PERUSAHAAN BL
65	00064	PERUSAHAAN BM	65 SURABAYA	65/01/2020	65/01	PERUSAHAAN BM
66	00065	PERUSAHAAN BN	66 SURABAYA	66/01/2020	66/01	PERUSAHAAN BN
67	00066	PERUSAHAAN BO	67 SURABAYA	67/01/2020	67/01	PERUSAHAAN BO
68	00067	PERUSAHAAN BP	68 SURABAYA	68/01/2020	68/01	PERUSAHAAN BP
69	00068	PERUSAHAAN BQ	69 SURABAYA	69/01/2020	69/01	PERUSAHAAN BQ
70	00069	PERUSAHAAN BR	70 SURABAYA	70/01/2020	70/01	PERUSAHAAN BR
71	00070	PERUSAHAAN BS	71 SURABAYA	71/01/2020	71/01	PERUSAHAAN BS
72	00071	PERUSAHAAN BT	72 SURABAYA	72/01/2020	72/01	PERUSAHAAN BT
73	00072	PERUSAHAAN BU	73 SURABAYA	73/01/2020	73/01	PERUSAHAAN BU
74	00073	PERUSAHAAN BV	74 SURABAYA	74/01/2020	74/01	PERUSAHAAN BV
75	00074	PERUSAHAAN BW	75 SURABAYA	75/01/2020	75/01	PERUSAHAAN BW
76	00075	PERUSAHAAN BX	76 SURABAYA	76/01/2020	76/01	PERUSAHAAN BX
77	00076	PERUSAHAAN BY	77 SURABAYA	77/01/2020	77/01	PERUSAHAAN BY
78	00077	PERUSAHAAN BZ	78 SURABAYA	78/01/2020	78/01	PERUSAHAAN BZ
79	00078	PERUSAHAAN CA	79 SURABAYA	79/01/2020	79/01	PERUSAHAAN CA
80	00079	PERUSAHAAN CB	80 SURABAYA	80/01/2020	80/01	PERUSAHAAN CB
81	00080	PERUSAHAAN CC	81 SURABAYA	81/01/2020	81/01	PERUSAHAAN CC
82	00081	PERUSAHAAN CD	82 SURABAYA	82/01/2020	82/01	PERUSAHAAN CD
83	00082	PERUSAHAAN CE	83 SURABAYA	83/01/2020	83/01	PERUSAHAAN CE
84	00083	PERUSAHAAN CF	84 SURABAYA	84/01/2020	84/01	PERUSAHAAN CF
85	00084	PERUSAHAAN CG	85 SURABAYA	85/01/2020	85/01	PERUSAHAAN CG
86	00085	PERUSAHAAN CH	86 SURABAYA	86/01/2020	86/01	PERUSAHAAN CH
87	00086	PERUSAHAAN CI	87 SURABAYA	87/01/2020	87/01	PERUSAHAAN CI
88	00087	PERUSAHAAN CJ	88 SURABAYA	88/01/2020	88/01	PERUSAHAAN CJ
89	00088	PERUSAHAAN CK	89 SURABAYA	89/01/2020	89/01	PERUSAHAAN CK
90	00089	PERUSAHAAN CL	90 SURABAYA	90/01/2020	90/01	PERUSAHAAN CL
91	00090	PERUSAHAAN CM	91 SURABAYA	91/01/2020	91/01	PERUSAHAAN CM
92	00091	PERUSAHAAN CN	92 SURABAYA	92/01/2020	92/01	PERUSAHAAN CN
93	00092	PERUSAHAAN CO	93 SURABAYA	93/01/2020	93/01	PERUSAHAAN CO
94	00093	PERUSAHAAN CP	94 SURABAYA	94/01/2020	94/01	PERUSAHAAN CP
95	00094	PERUSAHAAN CQ	95 SURABAYA	95/01/2020	95/01	PERUSAHAAN CQ
96	00095	PERUSAHAAN CR	96 SURABAYA	96/01/2020	96/01	PERUSAHAAN CR
97	00096	PERUSAHAAN CS	97 SURABAYA	97/01/2020	97/01	PERUSAHAAN CS
98	00097	PERUSAHAAN CT	98 SURABAYA	98/01/2020	98/01	PERUSAHAAN CT
99	00098	PERUSAHAAN CU	99 SURABAYA	99/01/2020	99/01	PERUSAHAAN CU
100	00099	PERUSAHAAN CV	100 SURABAYA	100/01/2020	100/01	PERUSAHAAN CV

101	00100	PERUSAHAAN CW	101 SURABAYA	101/01/2020	101/01	PERUSAHAAN CW
102	00101	PERUSAHAAN CX	102 SURABAYA	102/01/2020	102/01	PERUSAHAAN CX
103	00102	PERUSAHAAN CY	103 SURABAYA	103/01/2020	103/01	PERUSAHAAN CY
104	00103	PERUSAHAAN CZ	104 SURABAYA	104/01/2020	104/01	PERUSAHAAN CZ
105	00104	PERUSAHAAN DA	105 SURABAYA	105/01/2020	105/01	PERUSAHAAN DA
106	00105	PERUSAHAAN DB	106 SURABAYA	106/01/2020	106/01	PERUSAHAAN DB
107	00106	PERUSAHAAN DC	107 SURABAYA	107/01/2020	107/01	PERUSAHAAN DC
108	00107	PERUSAHAAN DD	108 SURABAYA	108/01/2020	108/01	PERUSAHAAN DD
109	00108	PERUSAHAAN DE	109 SURABAYA	109/01/2020	109/01	PERUSAHAAN DE
110	00109	PERUSAHAAN DF	110 SURABAYA	110/01/2020	110/01	PERUSAHAAN DF
111	00110	PERUSAHAAN DG	111 SURABAYA	111/01/2020	111/01	PERUSAHAAN DG
112	00111	PERUSAHAAN DH	112 SURABAYA	112/01/2020	112/01	PERUSAHAAN DH
113	00112	PERUSAHAAN DI	113 SURABAYA	113/01/2020	113/01	PERUSAHAAN DI
114	00113	PERUSAHAAN DJ	114 SURABAYA	114/01/2020	114/01	PERUSAHAAN DJ
115	00114	PERUSAHAAN DK	115 SURABAYA	115/01/2020	115/01	PERUSAHAAN DK
116	00115	PERUSAHAAN DL	116 SURABAYA	116/01/2020	116/01	PERUSAHAAN DL
117	00116	PERUSAHAAN DM	117 SURABAYA	117/01/2020	117/01	PERUSAHAAN DM
118	00117	PERUSAHAAN DN	118 SURABAYA	118/01/2020	118/01	PERUSAHAAN DN
119	00118	PERUSAHAAN DO	119 SURABAYA	119/01/2020	119/01	PERUSAHAAN DO
120	00119	PERUSAHAAN DP	120 SURABAYA	120/01/2020	120/01	PERUSAHAAN DP
121	00120	PERUSAHAAN DQ	121 SURABAYA	121/01/2020	121/01	PERUSAHAAN DQ
122	00121	PERUSAHAAN DR	122 SURABAYA	122/01/2020	122/01	PERUSAHAAN DR
123	00122	PERUSAHAAN DS	123 SURABAYA	123/01/2020	123/01	PERUSAHAAN DS
124	00123	PERUSAHAAN DT	124 SURABAYA	124/01/2020	124/01	PERUSAHAAN DT
125	00124	PERUSAHAAN DU	125 SURABAYA	125/01/2020	125/01	PERUSAHAAN DU
126	00125	PERUSAHAAN DV	126 SURABAYA	126/01/2020	126/01	PERUSAHAAN DV
127	00126	PERUSAHAAN DW	127 SURABAYA	127/01/2020	127/01	PERUSAHAAN DW
128	00127	PERUSAHAAN DX	128 SURABAYA	128/01/2020	128/01	PERUSAHAAN DX
129	00128	PERUSAHAAN DY	129 SURABAYA	129/01/2020	129/01	PERUSAHAAN DY
130	00129	PERUSAHAAN DZ	130 SURABAYA	130/01/2020	130/01	PERUSAHAAN DZ
131	00130	PERUSAHAAN EA	131 SURABAYA	131/01/2020	131/01	PERUSAHAAN EA
132	00131	PERUSAHAAN EB	132 SURABAYA	132/01/2020	132/01	PERUSAHAAN EB
133	00132	PERUSAHAAN EC	133 SURABAYA	133/01/2020	133/01	PERUSAHAAN EC
134	00133	PERUSAHAAN ED	134 SURABAYA	134/01/2020	134/01	PERUSAHAAN ED
135	00134	PERUSAHAAN EE	135 SURABAYA	135/01/2020	135/01	PERUSAHAAN EE
136	00135	PERUSAHAAN EF	136 SURABAYA	136/01/2020	136/01	PERUSAHAAN EF
137	00136	PERUSAHAAN EG	137 SURABAYA	137/01/2020	137/01	PERUSAHAAN EG
138	00137	PERUSAHAAN EH	138 SURABAYA	138/01/2020	138/01	PERUSAHAAN EH
139	00138	PERUSAHAAN EI	139 SURABAYA	139/01/2020	139/01	PERUSAHAAN EI
140	00139	PERUSAHAAN EJ	140 SURABAYA	140/01/2020	140/01	PERUSAHAAN EJ
141	00140	PERUSAHAAN EK	141 SURABAYA	141/01/2020	141/01	PERUSAHAAN EK
142	00141	PERUSAHAAN EL	142 SURABAYA	142/01/2020	142/01	PERUSAHAAN EL
143	00142	PERUSAHAAN EM	143 SURABAYA	143/01/2020	143/01	PERUSAHAAN EM
144	00143	PERUSAHAAN EN	144 SURABAYA	144/01/2020	144/01	PERUSAHAAN EN
145	00144	PERUSAHAAN EO	145 SURABAYA	145/01/2020	145/01	PERUSAHAAN EO
146	00145	PERUSAHAAN EP	146 SURABAYA	146/01/2020	146/01	PERUSAHAAN EP
147	00146	PERUSAHAAN EQ	147 SURABAYA	147/01/2020	147/01	PERUSAHAAN EQ
148	00147	PERUSAHAAN ER	148 SURABAYA	148/01/2020	148/01	PERUSAHAAN ER
149	00148	PERUSAHAAN ES	149 SURABAYA	149/01/2020	149/01	PERUSAHAAN ES
150	00149	PERUSAHAAN ET	150 SURABAYA	150/01/2020	150/01	PERUSAHAAN ET
151	00150	PERUSAHAAN EU	151 SURABAYA	151/01/2020	151/01	PERUSAHAAN EU
152	00151	PERUSAHAAN EV	152 SURABAYA	152/01/2020	152/01	PERUSAHAAN EV
153	00152	PERUSAHAAN EW	153 SURABAYA	153/01/2020	153/01	PERUSAHAAN EW
154	001					

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di Kecamatan Kiaracondong Tahun 2022 Semester 2



Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan di Kecamatan Kiaracondong Tahun 2022 Semester 2



Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW IV 2022	TW I 2023	TW II 2023	TW III 2023	
1	Persyaratan	Menyampaikan informasi yang lengkap baik secara teknis dan administrative terhadap produk layanan	√	√	√	√	Kasi Pemerintahan
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana layanan	√		√		Subag Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi
		Memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan		√		√	Subag Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi