

## TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Secara umum pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Denpasar Utara sudah dipandang sangat baik oleh masyarakat. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kecamatan Denpasar Utara mengindikasikan masuk dalam kategori Sangat Baik.

1. Nilai unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi pada bulan Januari sampai dengan Mei Tahun 2021 yaitu pada unsur Ketepatan Waktu, Biaya/Tarif, Prilaku/Sikap, Sarana & Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata 3,74, sedangkan 4 unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah adalah Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Waktu Prosedur, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3,44. Terhadap hal tersebut akan dilakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut, yaitu:

NO	PRIORITAS UNSUR	KRITIK/SARAN PENGGUNA LAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	BIDANG YANG MENANGANI	PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Persyaratan Layanan	Persyaratan Layanan agar lebih diperjelas dan diinformasikan lebih luas kepada masyarakat.	Persyaratan Layanan yang ada pada Standar Pelayanan Publik agar diupload dan dipublikasikan ke website Kecamatan Denpasar Utara.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
2	Kemudahan Prosedur	Prosedur layanan agar diperjelas.	Akan dilakukan peninjauan terhadap Prosedur Pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021

3	Kesesuaian Produk Layanan	Untuk Produk Layanan agar ditingkatkan lagi kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan.	Peninjauan kembali produk layanan dengan standar pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
4	Kompetensi Petugas	Agar ditingkatkan lagi kompetensi petugas layanan agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.	Melakukan pembinaan dan melatih petugas dalam memberikan pelayanan baik online maupun offline.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021

2. Nilai unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi pada bulan Juni sampai dengan November Tahun 2021 yaitu pada unsur Persyaratan Pelayanan, Biaya/Tarif, Prilaku/Sikap, Kesesuaian Produk Pelayanan, Perilaku/Sikap, dengan nilai rata-rata 3,80, sedangkan 5 unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah adalah Kemudahan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi, Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,70. Terhadap hal tersebut akan dilakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut, yaitu:

NO	PRIORITAS UNSUR	KRITIK/SARAN PENGGUNA LAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	BIDANG YANG MENANGANI	PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Kemudahan Prosedur	Prosedur layanan agar diperjelas.	Akan dilakukan peninjauan terhadap Prosedur Pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021



2	Waktu Penyelesaian	Untuk Waktu Penyelesaian agar dipercepat lagi.	Untuk layanan online jaringan internet agar diganti ke jaringan yang lebih cepat. Untuk layanan offline agar ditingkatkan lagi kecepatan petugas dalam menyelesaikan layanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
3	Kesesuaian Produk Layanan	Untuk Produk Layanan agar ditingkatkan lagi kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan.	Peninjauan kembali produk layanan dengan standar pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
4	Kompetensi Petugas	Agar ditingkatkan lagi kompetensi petugas layanan agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.	Melakukan pembinaan dan melatih petugas dalam memberikan pelayanan baik online maupun offline.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
5.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang masih kurang agar dilengkapi kembali.	Menyediakan ruang bermain dan pojok laktasi.	- Seksi Pelayanan Umum dan Kependudu	Menunggu anggaran.

				kan. - Sub. Bagian Perencanaan dan Keuangan.	
--	--	--	--	--	--

3. Nilai unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi pada bulan Desember Tahun 2021 yaitu pada unsur Persyaratan Pelayanan, Biaya/Tarif, Prilaku/Sikap, Kesesuaian Produk Pelayanan, Perilaku/Sikap, dengan nilai rata-rata 4,0, sedangkan 3 unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah adalah Kemudahan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,8. Terhadap hal tersebut akan dilakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut, yaitu:

NO	PRIORITAS UNSUR	KRITIK/SARAN PENGGUNA LAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	BIDANG YANG MENANGANI	PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Kemudahan Prosedur	Prosedur layanan agar diperjelas.	Akan dilakukan peninjauan terhadap Prosedur Pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021
2	Waktu Penyelesaian	Untuk Waktu Penyelesaian agar dipercepat lagi.	Untuk layanan online jaringan internet agar diganti ke jaringan yang lebih cepat. Untuk layanan offline agar ditingkatkan	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021

			lagi kecepatan petugas dalam menyelesaikan layanan.		
3	Kesesuaian Produk Layanan	Untuk Produk Layanan agar ditingkatkan lagi kesesuaiannya dengan Standar Pelayanan.	Peninjauan kembali produk layanan dengan standar pelayanan.	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan.	Bulan Desember 2021

Denpasar, 24 Desember 2021

Mengetahui,  
Camat Denpasar Utara



I Nyoman Lodra, SE.M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP. 19631231 198411 1 179