

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II



KECAMATAN DENPASAR UTARA
KOTA DENPASAR
2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	20

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 Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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.

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 Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar.

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 Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar yang dilaksanakan melalui Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan oleh petugas pelayanan pada masing-masing loket setelah memberikan layanan kepada masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual pada tablet yang sudah disediakan yang ditujukan 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 Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar 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 umum dan kependudukan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis akan terekam sistem. 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 6 (enam) bulan (Juli-Desember) Tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	3
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	105
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 210 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 136 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 138 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	95	68%
		PEREMPUAN	43	42%
2	PENDIDIKAN	SD	6	4%
		SLTP	17	12%
		SLTA	63	46%
		DIII	10	7%
		SI	32	24%
		S2	10	7%
3	PEKERJAAN	PNS	12	9%
		TNI	0	0%
		SWASTA	111	80%
		PELAJAR	9	7%
		LAINNYA	6	4%
4	JENIS LAYANAN	PERIZINAN	69	50%
		NON PERZINAN	69	50%

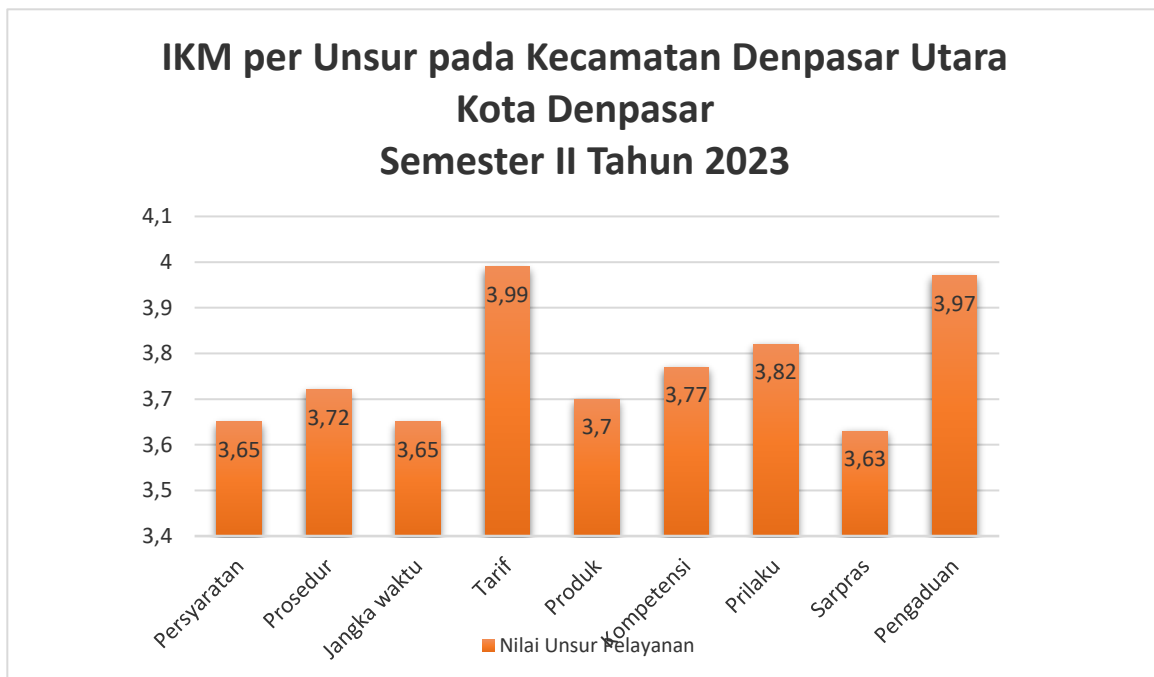
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,65	3,72	3,65	3,99	3,70	3,77	3,82	3,63	3,97
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		94,09 (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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63. Selanjutnya persyaratan dan waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,65 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai 3,97 serta perilaku/kesopanan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88.

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

- Pemohon terkadang datang tidak sendirian saat mengurus pelayanan administrasi, sedangkan sarana prasarana kursi tunggu minim di ruang pelayanan. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya kursi tunggu saat keadaan sedang ramai.
- Adanya masyarakat yang tidak membawa kelengkapan berkas saat datang ke Kantor Camat Denpasar Utara untuk mendapat pelayanan administrasi, serta adanya ketidak sesuaian pada format pernyataan silsilah waris sehingga masyarakat harus kembali dengan data yang benar dan memakan waktu.

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.

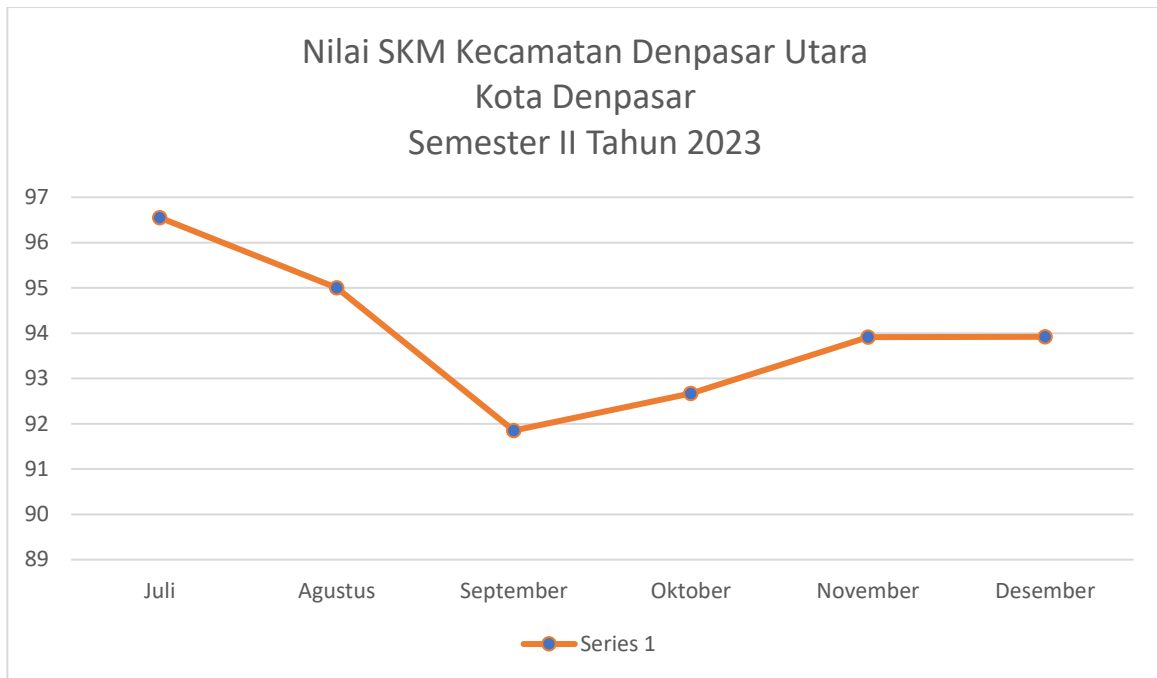
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi dan konsultasi dengan atasan langsung. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah

(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	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kursi tunggu tambahan.	√				Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Persyaratan	Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)	√		√		Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan untuk menerapkan hasil FGD Pasti Laris	√		√		Seksi Pemerintahan

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 Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Juli hingga Desember 2023 pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,09.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan, serta waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, pengaduan, dan perilaku/ kesopanan.

Denpasar, 6 Desember 2023



Wayan Yuswara, S.STP, M.Si


Pembina Tingkat I

NIP. 197707301998021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

BERSEDIakah ANDA MELUANGKAN WAKTU SEJENAK UNTUK MENGISI KUISIONER, SEBAGAI BAHAN ACUAN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK

 **BERSEDIKA**

NAMA ALAMAT





PEKERJAAN JENIS KELAMIN UMUR PENDIDIKAN JENIS LAYANAN

MASUK KE FORM SURVEY >>

KUISIONER 1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?





Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

KUISIONER 2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?





Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

KUISIONER 3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat

KUISIONER 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

Sangat Mahal



Cukup Mahal



Murah



Gratis



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Tidak Sesuai



Kurang Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai



KUISIONER 6

bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten



Kurang kompeten



Kompeten



Sangat Kompeten



KUISIONER 7

Bagaimana pendapat Saudara petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

Tidak Sopan



Kurang Sopan



Sopan



Sangat Sopan



KUISIONER 8

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

Buruk



Cukup



Baik



Sangat Baik



KUISIONER 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

Tidak ada



Ada tetapi tidak berfungsi



berfungsi kurang maksimal



Dikelola dengan baik



2. Hasil Olah Data SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II (JULI—DESEMBER) TAHUN 2023

NO	NO RESPONDEN	WAKTU & LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	180	14:42 / 03-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	181	08:13 / 04-07-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	182	08:27 / 04-07-2023 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	183	08:37 / 04-07-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	184	12:58 / 04-07-2023 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	185	08:20 / 10-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	186	12:18 / 10-07-2023 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	4	3	4
8	187	14:03 / 11-07-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	188	09:54 / 12-07-2023 & PERIJINAN	4	3	4	4	3	3	4	4	4
10	189	11:34 / 12-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	190	12:37 / 12-07-2023 & PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	191	11:18 / 13-07-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	192	08:37 / 20-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	193	09:57 / 20-07-2023 & PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	194	13:04 / 20-07-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	195	09:54 / 21-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	196	10:45 / 21-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	197	07:50 / 24-07-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	198	08:49 / 25-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	199	11:55 / 26-07-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	200	14:03 / 26-07-2023 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	201	08:53 / 27-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	202	14:15 / 27-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	203	09:34 / 28-07-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	204	09:05 / 07-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	205	14:04 / 08-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	206	14:05 / 08-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	207	13:58 / 09-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	208	07:39 / 14-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	209	10:39 / 14-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	210	12:10 / 14-08-2023 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	4	4	3	4
32	211	14:26 / 14-08-2023 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4
33	212	14:27 / 14-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	213	08:37 / 15-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	214	12:07 / 15-08-2023 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	3	4

36	215	07:46 / 16-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	216	14:13 / 16-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	217	14:16 / 16-08-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
39	218	14:22 / 16-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	219	09:51 / 18-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	220	10:59 / 18-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	221	08:51 / 21-08-2023 & PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	222	09:59 / 21-08-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4
44	223	12:23 / 21-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	224	12:43 / 21-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	225	13:32 / 22-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	226	08:46 / 23-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	227	08:42 / 24-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	228	10:56 / 25-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	229	11:47 / 28-08-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
51	230	14:33 / 28-08-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
52	231	14:33 / 28-08-2023 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	4	4	3	4
53	232	09:02 / 29-08-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	233	13:07 / 31-08-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	234	13:12 / 31-08-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	235	13:15 / 31-08-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	236	13:18 / 31-08-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	237	13:22 / 31-08-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	238	09:39 / 01-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	239	11:41 / 04-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	240	08:36 / 06-09-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	241	14:29 / 06-09-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	3	4	4	3	4
63	242	09:12 / 07-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	243	09:41 / 07-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	244	08:59 / 08-09-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	245	09:01 / 11-09-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	4	4
67	246	09:33 / 12-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	247	12:19 / 12-09-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	248	12:22 / 12-09-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	3	4	3	4
70	249	08:07 / 13-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	250	09:25 / 14-09-2023 & PERIJINAN	3	3	4	4	3	4	4	4	4
72	251	09:20 / 15-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	252	08:25 / 18-09-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	253	09:19 / 21-09-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	3	4	3	4
75	254	09:22 / 21-09-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	3	3	3	4
76	255	08:30 / 27-09-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	256	09:38 / 27-09-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	257	11:42 / 27-09-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4

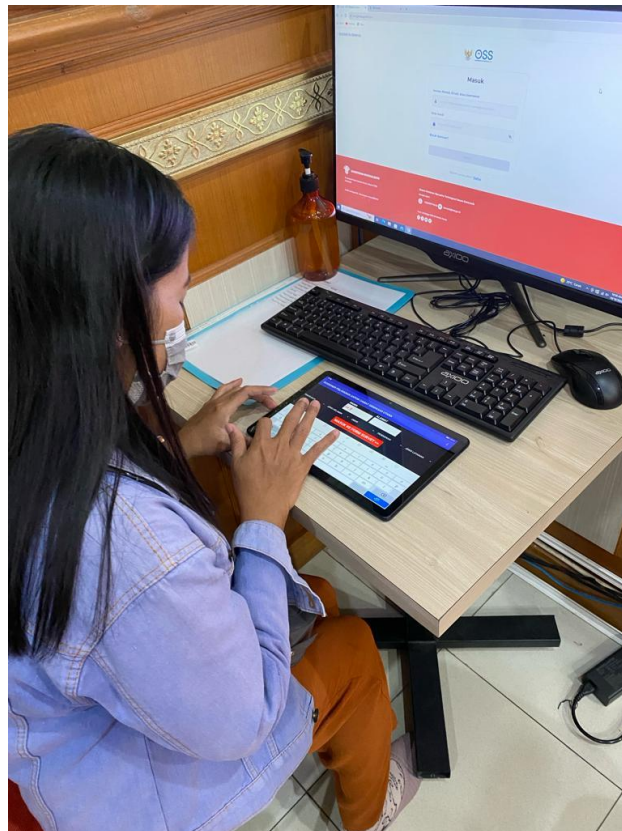
79	258	13:19 / 02-10-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	259	08:19 / 03-10-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	260	08:24 / 03-10-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	261	08:26 / 03-10-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	262	08:31 / 05-10-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	263	09:52 / 05-10-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	264	10:04 / 06-10-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	3	4
86	265	10:38 / 06-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	266	10:57 / 06-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	267	11:10 / 06-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	268	07:59 / 09-10-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	269	14:04 / 09-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	270	13:51 / 10-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	271	14:09 / 10-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	272	08:52 / 11-10-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	273	07:40 / 13-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	274	09:09 / 13-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	275	09:38 / 18-10-2023 & PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	276	10:09 / 18-10-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	277	11:26 / 20-10-2023 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	4	3	4
99	278	11:29 / 20-10-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
100	279	11:30 / 20-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	4
101	280	13:24 / 23-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	281	09:34 / 26-10-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	282	13:59 / 26-10-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	283	14:02 / 26-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	284	14:03 / 26-10-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	285	09:52 / 30-10-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	286	11:34 / 02-11-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	287	13:24 / 06-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	288	13:26 / 06-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	289	09:55 / 07-11-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	290	12:10 / 08-11-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	291	12:32 / 09-11-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	3	4	3	4
113	292	08:48 / 16-11-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	293	11:35 / 17-11-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
115	294	11:36 / 17-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	295	12:34 / 20-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	296	10:08 / 21-11-2023 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	297	10:13 / 21-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	298	13:59 / 21-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	299	11:02 / 22-11-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	300	11:03 / 22-11-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

122	301	12:18 / 27-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	4	4	4
123	302	08:21 / 28-11-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	303	07:25 / 30-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	304	09:13 / 30-11-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	305	10:18 / 01-12-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	306	10:23 / 01-12-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
128	307	11:06 / 01-12-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	3
129	308	11:14 / 01-12-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	3
130	309	08:19 / 04-12-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	310	10:59 / 04-12-2023 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
132	311	13:50 / 04-12-2023 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	312	14:07 / 04-12-2023 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	3	4
134	313	14:27 / 04-12-2023 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
135	314	07:21 / 05-12-2023 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	315	08:13 / 05-12-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	316	08:45 / 05-12-2023 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	317	09:03 / 05-12-2023 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Σ NILAI / UNSUR			504	514	504	550	511	520	527	501	548
NRR / UNSUR			3,65	3,72	3,65	3,99	3,70	3,77	3,82	3,63	3,97
NRR TERTIMBANG / UNSUR			0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,42	0,42	0,40	0,44
3,76											
IKM UNIT PELAYANAN											
94,09											

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	91,25	A
U2	Prosedur	93,00	A
U3	Waktu Pelayanan	91,25	A
U4	Biaya/ Tarif	99,75	A
U5	Produk Layanan	92,50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	94,25	A
U7	Perilaku Pelaksana	95,50	A
U8	Sarana dan Prasarana	90,75	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,25	A

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I**



**KECAMATAN DENPASAR UTARA
KOTA DENPASAR
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Denpasar Utara unit penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses

continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Denpasar Utara periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,25	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,25	A
3	Waktu Penyelesaian	91,00	A
4	Biaya/Tarif	99,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,25	A
6	Kompetensi Pelaksana	92,50	A
7	Perilaku Pelaksana	93,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,00	A
9	Sarana dan Prasarana	92,00	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

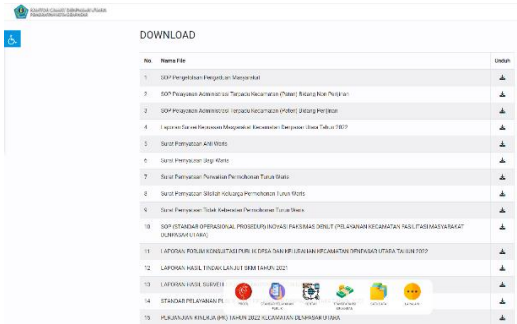
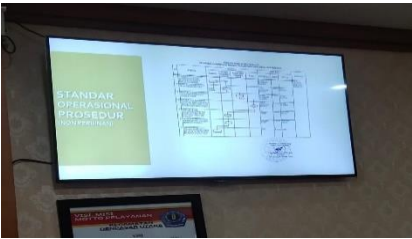
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan publikasi SOP	√		√		Kasi Pelum
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan desa dan kelurahan agar masyarakat membawa kelengkapan saat meminta pengesahan ke Kecamatan setelah memperoleh tandatangan Perbekel/Lurah			√		Kasi Pelum
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Menyediakan tabel kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) beserta uraiannya			√		Kasi Pelum


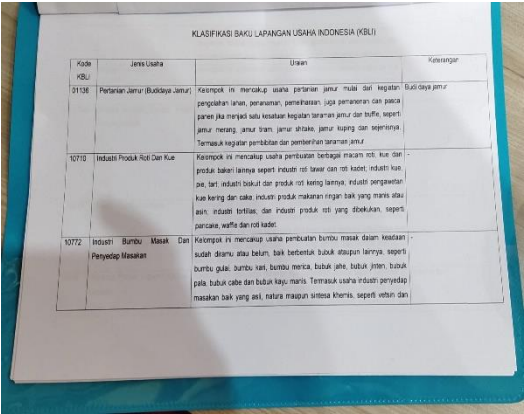
BAB III

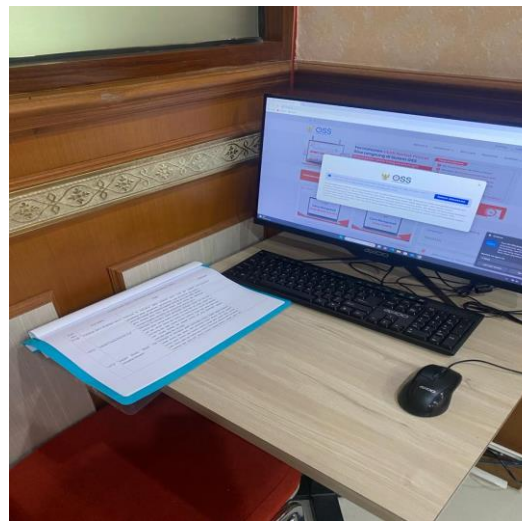
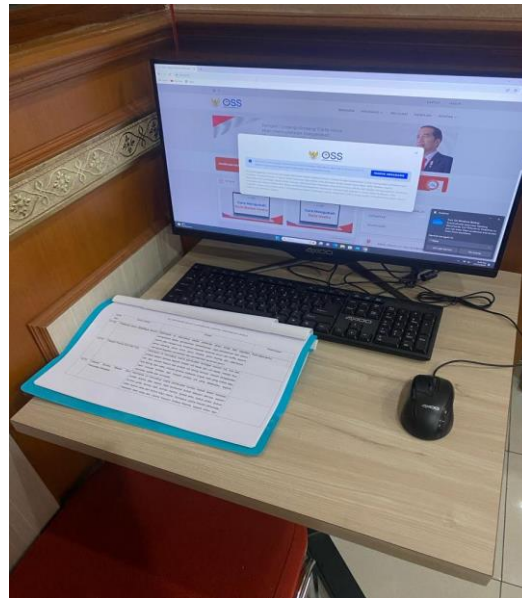
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sudah	Terdapat publikasi SOP pada TV di Ruang Pelayanan dan Website Kecamatan Denpasar Utara	 	Kurangnya pemahaman masyarakat tentang SOP

2	Melakukan koordinasi dengan desa dan kelurahan agar masyarakat membawa kelengkapan saat meminta pengesahan ke Kecamatan setelah memperoleh tandatangan Perbekel/Lurah	Sudah	Telah dilakukan koordinasi ke Desa/Lurah terkait kelengkapan berkas.	 	-
---	---	-------	--	---	---

					
3	Menyediakan tabel kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) beserta uraiannya	Sudah	Terdapat tabel kode KBLI yang telah dicetak dan diletakkan di meja komputer yang digunakan untuk fasilitasi OSS		Masih kurang pemahannya masyarakat dalam membaca kode KBLI.



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kecamatan Denpasar Utara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Semua rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti.

Denpasar, 1 Desember 2023

Camat Denpasar Utara



I Wayan Yuswara, S.STP, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP.19770730 199802 1 001