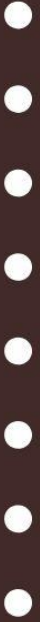




LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I



**KECAMATAN DENPASAR UTARA
TAHUN 2024**

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).....	8
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. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

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 mengamalkan 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 umum dan kependudukan 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 (Januari—Juni) Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	3
2.	Pengumpulan Data	Januari—Juni 2024	105
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli	5

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 I tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 646 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 242 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 247 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	163	66%
		PEREMPUAN	84	34%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	8	3%
		SLTP	15	6%
		SLTA	156	63%
		DIII	12	5%
		SI	46	19%
		S2	10	4%
3	PEKERJAAN	PNS	20	8%
		TNI	0	0%
		SWASTA	142	57%
		PELAJAR	63	26%
		LAINNYA	22	9%
4	JENIS LAYANAN	PERIZINAN	50	20%
		NON PERZINAN	197	80%

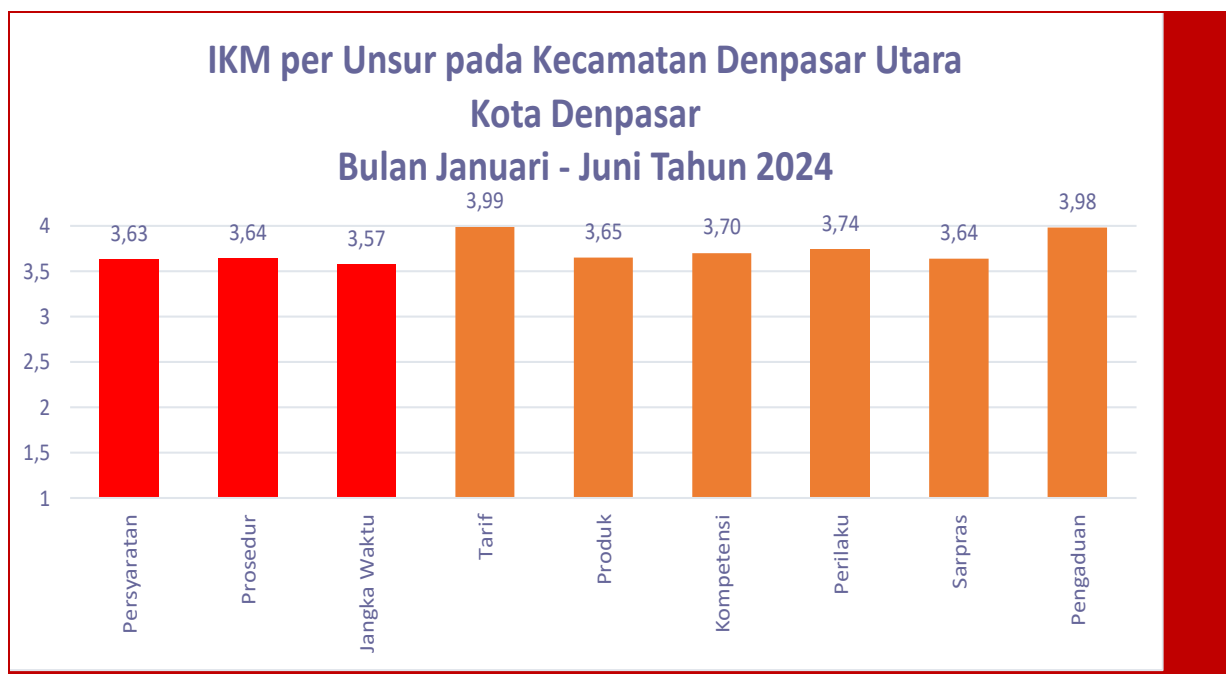
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,63	3,64	3,57	3,99	3,65	3,70	3,74	3,64	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,07 (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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,57. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai 3,98 serta perilaku/ kesopanan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

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 :

- “Untung saja ada layanan fasilitasi OSS sehingga bisa cepat, jika menginput sendiri pasti akan membingungkan dalam pengisiannya”.

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

- Adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dibawa dalam memperoleh layanan dan belum memahami mekanisme pengajuan layanan, dimana setelah berkas diterima akan dilakukan pencocokan data pada berkas yang dimohon dengan identitas. Setelah sesuai kemudian dimintakan paraf kepala seksi dilanjutkan tandatangan bapak camat. Namun seringkali pemohon tidak membawa kelengkapan berkas (fotokopi KTP dan KK/ Akta Kematian/ Akta Perkawinan/ Akta Lahir) sehingga harus kembali dan memakan waktu.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

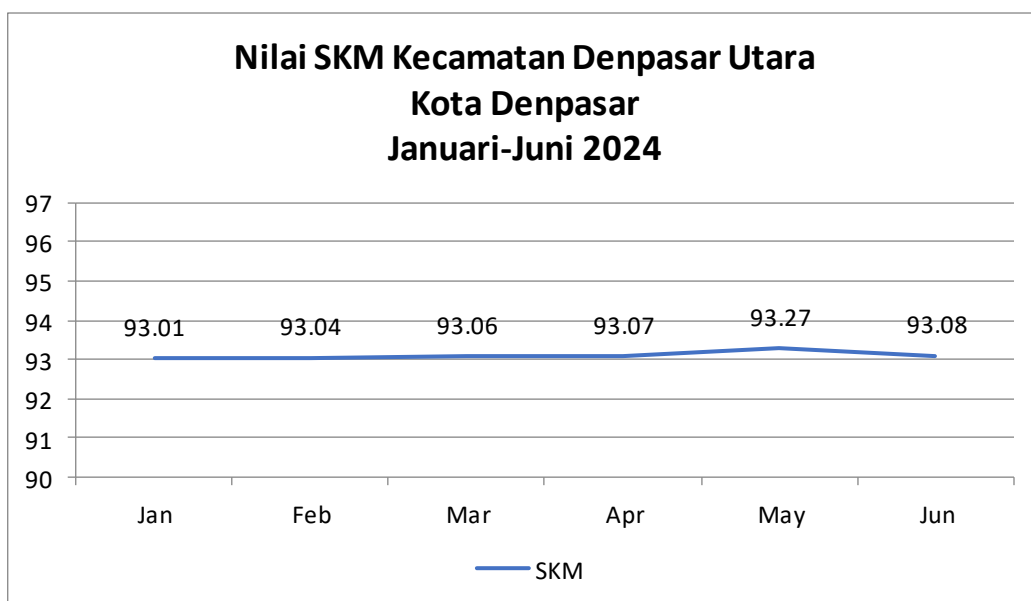
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan publikasi SOP (Standar Operasional Prosedur)			√		Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Kesesuaian Produk Layanan	Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)			√		Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Penyelesaian	Meminta kelengkapan berkas kepada pemohon dalam bentuk <i>soft copy</i> yang kemudian dikirim melalui aplikasi whatsapp			√		Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan

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 Januari hingga Juni tahun 2024 pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar.

BAB V

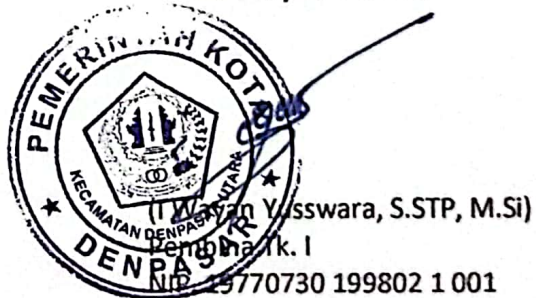
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,07.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, persyaratan dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai 3,98 serta perilaku/ kesopanan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Denpasar, 10 Juli 2024

Camat Denpasar Utara



LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

 **BERSEEDIA**

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 I (JANUARI-JUNI) TAHUN 2024

NO RESPONDEN	WAKTU & LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	08:14 / 05-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	08:14 / 05-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	08:23 / 05-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	09:00 / 05-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	09:24 / 05-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	09:38 / 05-01-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	08:11 / 08-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	09:49 / 08-01-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	14:14 / 08-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	08:18 / 10-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	09:15 / 10-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	3	3	4
12	13:04 / 10-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	13:06 / 10-01-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	13:11 / 10-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	13:27 / 10-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	07:32 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	09:42 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	10:01 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	10:43 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	11:33 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	4
21	11:39 / 12-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	07:41 / 15-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	07:42 / 15-01-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	08:32 / 15-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	13:25 / 15-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	13:35 / 15-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	4	4
27	07:38 / 16-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	08:37 / 16-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	09:40 / 16-01-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	10:21 / 16-01-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	4	3	4
31	11:17 / 16-01-2024 & PERIJINAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	12:24 / 16-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	12:27 / 16-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	13:38 / 17-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3,72

35	09:01 / 22-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	09:22 / 22-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	12:45 / 22-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	09:05 / 24-01-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	09:12 / 24-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	10:16 / 24-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	09:29 / 25-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	08:09 / 26-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	07:32 / 29-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	08:55 / 29-01-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	07:24 / 30-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	07:27 / 30-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	07:28 / 30-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	08:35 / 30-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	08:39 / 30-01-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
50	08:56 / 31-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	09:48 / 31-01-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	10:12 / 31-01-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	12:28 / 31-01-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	12:52 / 31-01-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	13:41 / 01-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	08:52 / 02-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	09:19 / 02-02-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	12:25 / 02-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	12:26 / 02-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	13:44 / 06-02-2024 & PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	15:21 / 06-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	08:30 / 07-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	12:50 / 07-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	12:58 / 07-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	13:00 / 07-02-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	3	4
66	13:27 / 07-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	08:21 / 12-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	09:59 / 12-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	10:55 / 12-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	07:58 / 13-02-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	4	3	4
71	10:15 / 13-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	4	4	3	4
72	13:57 / 13-02-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	4	4	4
73	14:00 / 13-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4
74	14:02 / 13-02-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	4	4	4
75	14:03 / 13-02-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4

76	08:38 / 19-02-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	09:06 / 19-02-2024 & PERIJINAN	3	4	4	4	3	4	3	3	4
78	13:06 / 19-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	14:03 / 21-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	14:07 / 21-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	14:08 / 21-02-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	12:23 / 22-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	12:26 / 22-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	12:36 / 22-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	13:00 / 22-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	13:29 / 22-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	09:11 / 23-02-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	08:04 / 26-02-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	07:36 / 01-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	09:09 / 07-03-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4
91	09:12 / 13-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	09:18 / 13-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	09:21 / 13-03-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
94	10:05 / 13-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	13:04 / 14-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	07:26 / 20-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4
97	08:50 / 20-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	3	4
98	09:47 / 20-03-2024 & PERIJINAN	4	3	4	4	4	3	4	4	4
99	09:48 / 20-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	4	4
100	11:55 / 20-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	12:29 / 20-03-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
102	13:55 / 20-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	12:32 / 21-03-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	14:27 / 21-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	14:28 / 21-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
106	10:05 / 22-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	12:29 / 25-03-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4
108	12:32 / 26-03-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	4	4	4	4
109	12:34 / 26-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	09:36 / 27-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	11:58 / 27-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	12:00 / 27-03-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	3	4	4	4
113	12:03 / 27-03-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	07:11 / 28-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	3	4
115	07:56 / 28-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
116	08:14 / 28-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4

117	09:17 / 28-03-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
118	10:54 / 28-03-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	07:35 / 02-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4
120	10:22 / 02-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
121	09:09 / 03-04-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	14:24 / 03-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
123	14:26 / 03-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
124	11:30 / 05-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	11:33 / 05-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
126	11:43 / 05-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	09:57 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	11:02 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	11:03 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	11:05 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	11:06 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	11:07 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	3	4
133	11:08 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	11:09 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	3	4	3	4
135	12:43 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	12:50 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4
137	12:57 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	12:57 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	12:58 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	12:58 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4
141	13:00 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	13:00 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	13:01 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	13:02 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	4	4	3	4
145	13:03 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	4	3	4	4
146	14:39 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	14:41 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
148	14:47 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	4	4	3	4
149	14:52 / 16-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	09:19 / 17-04-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	3	4
151	13:13 / 17-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	13:14 / 17-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	13:15 / 17-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	14:00 / 18-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	12:25 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	12:29 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	12:30 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4
158	12:31 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	12:32 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

160	12:34 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	12:35 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
162	12:42 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	12:43 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	12:44 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	12:45 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	12:46 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	12:48 / 19-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
168	12:23 / 22-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	12:23 / 22-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	12:49 / 22-04-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	3	4
171	08:42 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	09:10 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
173	13:37 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
174	13:38 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	13:42 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	3	4
176	14:10 / 23-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	09:50 / 24-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
178	12:44 / 24-04-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	13:11 / 24-04-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
180	12:01 / 29-04-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	3	4	4
181	09:20 / 30-04-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
182	07:29 / 08-05-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	14:38 / 08-05-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	14:40 / 08-05-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	4	3	4
185	12:06 / 15-05-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	3	3	3	4
186	08:40 / 17-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	08:44 / 17-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	11:52 / 17-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	11:54 / 17-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	15:12 / 21-05-2024 & PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
191	10:26 / 22-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	10:29 / 22-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	11:53 / 22-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4
194	11:54 / 22-05-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	09:09 / 30-05-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4
196	13:35 / 30-05-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	13:54 / 30-05-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	4	4	4
198	14:08 / 30-05-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	3	4
199	10:09 / 31-05-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	13:34 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
201	13:49 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
202	13:53 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

203	13:56 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	3	4
204	13:58 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	13:59 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	3	4
206	14:00 / 03-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	09:28 / 05-06-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	09:47 / 05-06-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
209	09:26 / 07-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	09:18 / 10-06-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
211	10:56 / 11-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	3	4
212	10:57 / 11-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
213	10:58 / 11-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	11:37 / 11-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	10:34 / 12-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	10:59 / 12-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	11:00 / 12-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	3	3	3	4
218	13:42 / 12-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	14:15 / 12-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	11:22 / 14-06-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	4
221	11:25 / 14-06-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	3	4
222	11:25 / 21-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
223	08:06 / 24-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
224	08:13 / 24-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
225	08:19 / 24-06-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
226	08:20 / 24-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	11:28 / 24-06-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4
228	11:02 / 25-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	07:32 / 26-06-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4
230	08:05 / 26-06-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4
231	10:52 / 26-06-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	3	4	4	4
232	09:12 / 27-06-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	07:46 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	08:03 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	08:13 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	08:16 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	08:57 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	09:42 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4
239	09:48 / 28-06-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	09:56 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	10:05 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	10:06 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	10:15 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	10:39 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	10:52 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

246	10:58 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
247	11:08 / 28-06-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ NILAI / UNSUR		896	898	883	985	902	913	924	899	984	
NRR / UNSUR		3,63	3,64	3,57	3,99	3,65	3,70	3,74	3,64	3,98	
NRR TERTIMBANG / UNSUR		0,40	0,40	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,40	0,44	
IKM UNIT PELAYANAN											93,07

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	90,75	A
U2	Prosedur	91,00	A
U3	Waktu Pelayanan	89,25	A
U4	Biaya/ Tarif	99,75	A
U5	Produk Layanan	91,25	A
U6	Kompetensi Pelaksana	92,50	A
U7	Perilaku Pelaksana	93,50	A
U8	Sarana dan Prasarana	91,00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,50	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



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) 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 Semester II (Juli—Desember) Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,25	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,00	A
3	Waktu Penyelesaian	91,25	A
4	Biaya/Tarif	99,75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	94,25	A
7	Perilaku Pelaksana	95,50	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,25	A
9	Sarana dan Prasarana	90,75	A


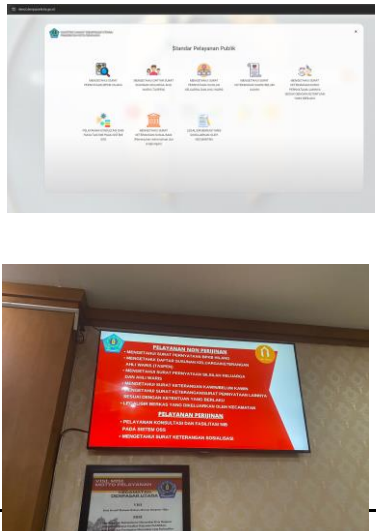
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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	Sarana dan Prasarana	Menyediakan kursi tunggu tambahan.	√				Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Persyaratan	Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)	√		√		Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan untuk menerapkan hasil FGD Pasti Laris	√		√		Seksi Pemerintahan

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	Menyediakan kursi tunggu tambahan.	Sudah	Menambah kursi antrean di ruang lobi dan memanfaatkan kursi yang ada di perpustakaan		-
2	Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)	Sudah	Publikasi di website dan tv ruang pelayanan		-

3	Melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan untuk menerapkan hasil FGD Pasti Laris	Sudah	Melakukan FGD Desa dan Kelurahan terkait Pasilitasi Silsilah Waris (Pasti Laris) di Kecamatan Denpasar Utara		-

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. Seluruh rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti.

Denpasar, 10 Juli 2024

Camat Denpasar Utara



(I Wayan Yusswara, S.STP, M.Si)

Penyelia Tk. I

NIP. 197707301998021001