



---

# LAPORAN

---

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II**

---

**TAHUN 2024**

---

**KECAMATAN DENPASAR UTARA**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8	
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait 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, dimana 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 kualitas pelayanan Kecamatan Denpasar Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, 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 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 Tujuan, Sasaran, dan Manfaat**

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.

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 pada Seksi 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 pada 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

## 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 berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Denpasar Utara dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 420 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 201 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 201 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	125	62%
		PEREMPUAN	76	38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,5%
		SLTP	13	6,5%
		SLTA	101	50,2%
		DIII	12	6%
		SI	69	34,3%
		S2	5	2,5%
3	PEKERJAAN	PNS	22	11%
		TNI	3	1,5%
		SWASTA	136	67,6%
		WIRUSAHA	13	6,5%
		LAINNYA	27	13,4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERIJINAN	22	11%
		LAYANAN NON PERIJINAN	179	89%

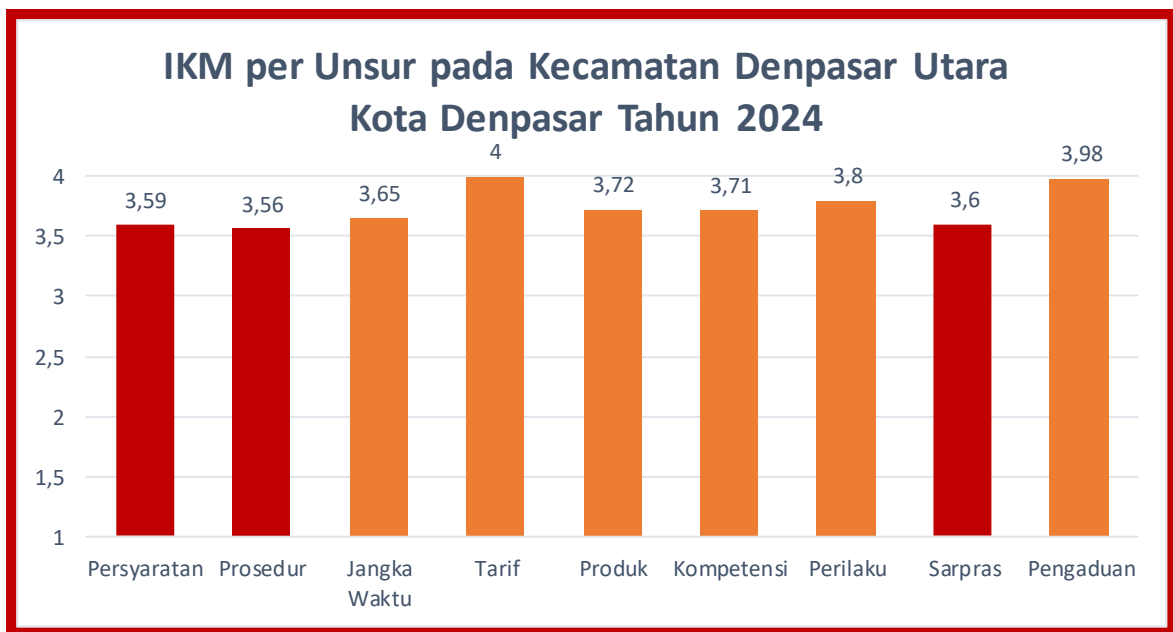
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,59</b>	<b>3,56</b>	<b>3,65</b>	<b>4,00</b>	<b>3,72</b>	<b>3,71</b>	<b>3,80</b>	<b>3,60</b>	<b>3,98</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,26 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana dan prasarana dengan nilai 3,60 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, pengaduan mendapat nilai 3,98 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,80.

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 :

- “Permudah masyarakat dalam mengakses informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan”.
- “Penambahan sarana penunjang pelayanan bagi pemerlu layanan yang berkebutuhan khusus”.

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

- Prosedur pelayanan masih dianggap panjang oleh pemerlu layanan karena setiap berkas administrasi yang diterima oleh CSO harus dilakukan verifikasi dengan data dukung. Setelah berkas sesuai, oleh Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan diverifikasi kembali dan diberi paraf yang kemudian dimohonkan tandatangan pimpinan. Adanya masyarakat yang tidak membawa data dukung atau data dukung telah diambil oleh desa/kelurahan yang mengakibatkan berkas administrasi belum dapat diterima/diverifikasi di Kantor Camat, sehingga nilai persyaratan juga mendapat nilai rendah. Masyarakat sering kali mengira berkas yang dibawa akan langsung

ditandatangani pimpinan tanpa dilakukan verifikasi terlebih dahulu.

- Sarana prasarana untuk masyarakat disabilitas yang dimiliki adalah tempat parkir, ramp/jalan miring dan loket khusus disabilitas. Untuk sarana prasarana penunjang lainnya seperti kursi roda akan segera dipenuhi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

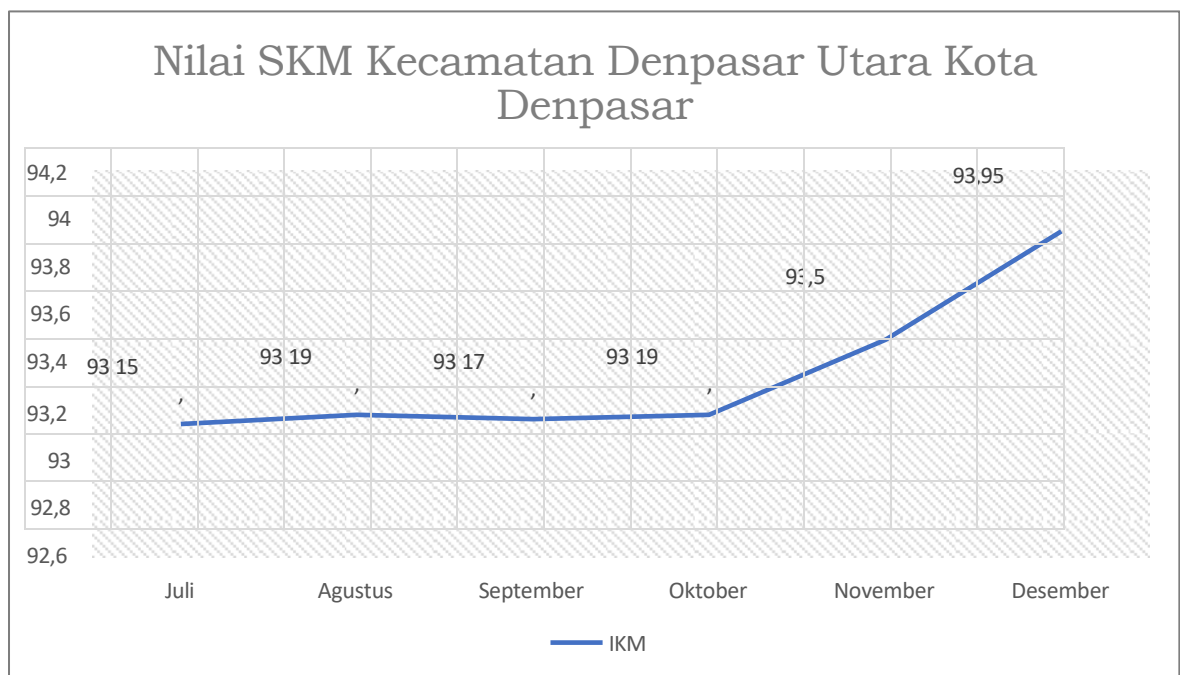
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui 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.	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Melakukan penyusunan dan revisi SOP serta optimalisasi publikasi SOP melalui website dan media sosial	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2.	<b>Persyaratan</b>	Melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan untuk menginformasikan kepada warga agar membawa data dukung, dan optimalisasi publikasi terkait dengan persyaratan bagi pemerlu layanan	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3.	<b>Sarana Prasarana</b>	Menambah sarana prasarana pelayanan bagi pemerlu layanan yang berkebutuhan khusus	√				Subag Umum dan Kepegawaian

### 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 bulan Juli hingga Desember tahun 2024 pada Kecamatan Denpasar Utara.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 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 93,26.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, persyaratan serta sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan pengaduan dengan nilai 3,98 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,80.

Denpasar, 7 Desember 2024

Camat Denpasar Utara



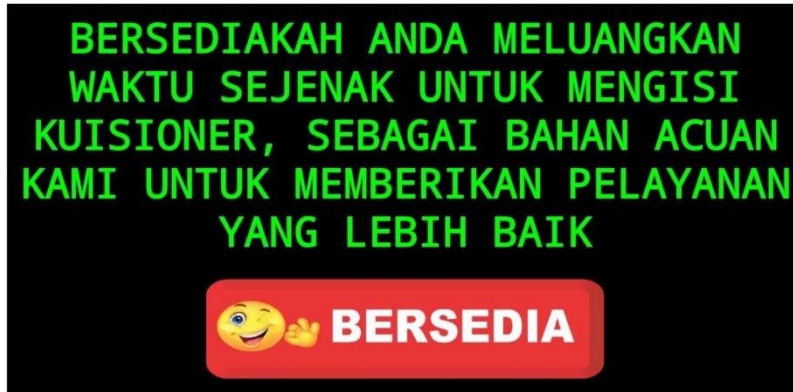
(I. W. S. Yusswara, S.STP., M.Si.)

Pembina Tingkat I

NIP. 197707301998021001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



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 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



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



## 2. Hasil Pengolahan Data

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II (JULI-DESEMBER) TAHUN 2024

NO	WAKTU & LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	08:29 / 01-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	08:50 / 01-07-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3	12:37 / 01-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	12:54 / 01-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	13:13 / 01-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	14:03 / 01-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
7	09:06 / 02-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	08:43 / 03-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	12:48 / 04-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	13:15 / 04-07-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	13:37 / 04-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	13:38 / 04-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	14:20 / 04-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
14	07:53 / 05-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
15	09:30 / 05-07-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
16	09:55 / 08-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	11:10 / 08-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	13:16 / 09-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	09:46 / 10-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	10:33 / 10-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	08:10 / 11-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	09:07 / 11-07-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	10:02 / 11-07-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
24	09:12 / 15-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	12:39 / 15-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	14:13 / 15-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	14:14 / 15-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
28	14:17 / 15-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	08:30 / 16-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
30	09:30 / 16-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,73

31	09:38 / 16-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	4	3	4
32	10:04 / 16-07-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	4	4
33	12:08 / 16-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	13:42 / 18-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4
35	14:22 / 18-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	14:25 / 18-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	3	3	3	4
37	12:05 / 19-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	3	4	3	4
38	12:06 / 19-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4
39	12:16 / 19-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	3	4	3	4
40	10:33 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
41	10:38 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	11:19 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	4	3	3	4
43	12:18 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
44	12:23 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	13:16 / 22-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	09:05 / 23-07-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	3	4
47	13:47 / 23-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	11:44 / 25-07-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	12:52 / 25-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	3	4	4
50	12:54 / 29-07-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	3	4	4	4	4
51	13:37 / 29-07-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	09:23 / 02-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	12:19 / 05-08-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	08:22 / 06-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	10:22 / 07-08-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	08:03 / 08-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
57	09:32 / 08-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	11:27 / 08-08-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	11:39 / 08-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	3	4
60	13:40 / 14-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
61	13:57 / 14-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4
62	08:39 / 19-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	08:50 / 19-08-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	4	4	3	4
64	09:09 / 19-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	09:28 / 19-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	08:06 / 20-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

67	09:32 / 20-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	12:18 / 20-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	11:55 / 21-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	13:26 / 21-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	11:03 / 22-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	12:36 / 22-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	13:10 / 22-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	11:02 / 23-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	07:00 / 26-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
76	07:50 / 26-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	3	4
77	10:24 / 26-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4
78	11:10 / 27-08-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	3	4	3	4
79	11:54 / 27-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	12:26 / 27-08-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
81	12:30 / 27-08-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	4	3	4
82	12:57 / 27-08-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
83	13:15 / 27-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	08:26 / 28-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	10:08 / 28-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	3	3	4
86	10:27 / 28-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4
87	12:15 / 29-08-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	3	4	4	4
88	12:35 / 29-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	12:57 / 29-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	4	4	4	4
90	13:22 / 29-08-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
91	07:14 / 30-08-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	08:14 / 30-08-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4
93	08:33 / 30-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	4	4	4
94	09:05 / 30-08-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	3	4	4
95	09:35 / 02-09-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	11:29 / 02-09-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	09:30 / 06-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	10:04 / 06-09-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	4	4	3	4
99	08:36 / 09-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	09:26 / 10-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	09:27 / 10-09-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4

102	10:49 / 10-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
103	08:22 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	3	4
104	08:24 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	08:52 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
106	09:17 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	3	4	4	3	4
107	13:07 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	13:10 / 17-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	09:04 / 18-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	08:27 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4
111	08:46 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	09:03 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	4	4	3	4
113	09:18 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	3	4
114	10:04 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	12:03 / 19-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	09:55 / 20-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	10:14 / 20-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
118	11:26 / 20-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	09:35 / 23-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	11:07 / 23-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	3	3	3
121	11:30 / 23-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	09:35 / 27-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	09:58 / 27-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	11:03 / 27-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	3	3	4
125	11:25 / 30-09-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	11:31 / 30-09-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	3	4	4
127	11:56 / 30-09-2024 & PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4
128	08:38 / 07-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	08:52 / 07-10-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	3	4
130	07:28 / 09-10-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	09:23 / 14-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	3	4
132	11:51 / 14-10-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	4	3	3	4
133	08:05 / 16-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	4	3	4
134	08:28 / 16-10-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	4	4	3	4
135	11:12 / 16-10-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	3	4	4	3	4
136	09:26 / 18-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	3	3	3	4
137	10:30 / 18-10-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

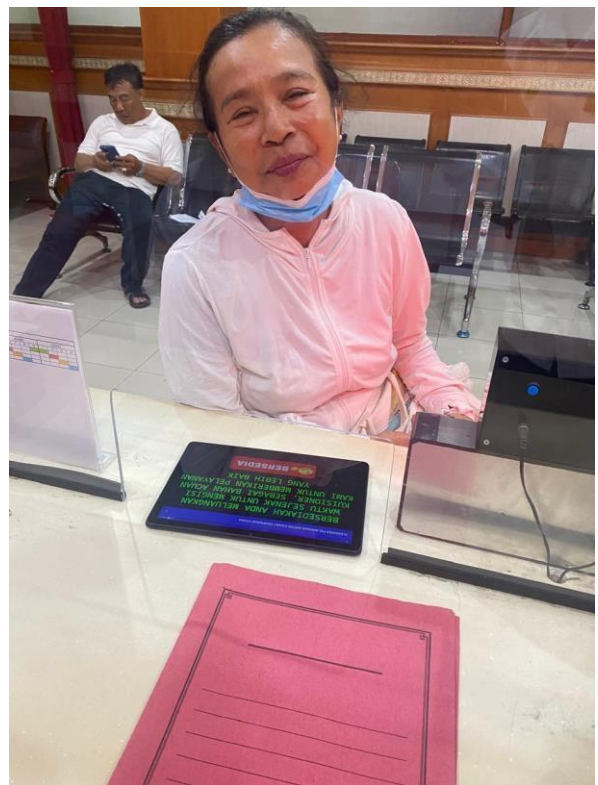
138	10:46 / 18-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	13:36 / 22-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	13:39 / 22-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
141	13:58 / 22-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
142	14:25 / 22-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	08:51 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4
144	08:53 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
145	09:10 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	09:39 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	4	3	4
147	12:55 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	12:59 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	4	3	3	4	4	4	4	3	4
149	13:29 / 28-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
150	10:39 / 29-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	3	4	4
151	07:09 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	3	4	4	4	4	4	4	3	4
152	07:13 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	3	3	4
153	07:59 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	12:22 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	4	4	4
155	13:56 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	3	4	4
156	14:05 / 30-10-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	07:44 / 31-10-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	3	4	4	4
158	08:48 / 31-10-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4
159	08:19 / 06-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	08:31 / 06-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	3	3	4
161	08:33 / 06-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4
162	09:01 / 06-11-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
163	10:17 / 07-11-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	10:21 / 07-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	3	4
165	12:29 / 07-11-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	4	4	4	4
166	08:00 / 08-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	08:11 / 08-11-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	3	4
168	08:38 / 08-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	10:10 / 08-11-2024 & PERIJINAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4
170	11:07 / 08-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
171	11:09 / 08-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	13:07 / 12-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	3	3	4	3	4

173	14:02 / 12-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	4	4	4
174	07:03 / 14-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	07:12 / 14-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	12:14 / 14-11-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	10:05 / 15-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	10:19 / 15-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	4	4	3	4
179	10:57 / 15-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	07:57 / 19-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	4	3	4
181	08:08 / 19-11-2024 & PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	08:17 / 20-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	3	4
183	13:00 / 21-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	14:23 / 21-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	09:07 / 28-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	4	4	3	3	4
186	09:11 / 28-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	3	3	4	3	4
187	09:14 / 28-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	09:16 / 28-11-2024 & NON PERIJINAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	08:04 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	08:06 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	09:21 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4
192	09:58 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	3	4	4	4
193	10:11 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	3	4	4	4	4	3	4	4
194	10:37 / 29-11-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4
195	08:20 / 02-12-2024 & NON PERIJINAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	09:16 / 02-12-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	12:01 / 02-12-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	3
198	12:06 / 02-12-2024 & NON PERIJINAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4
199	10:38 / 03-12-2024 & PERIJINAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4
200	10:40 / 03-12-2024 & NON PERIJINAN	3	4	3	4	4	3	3	4	4
201	14:15 / 03-12-2024 & NON PERIJINAN	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Σ NILAI / UNSUR		722	716	733	804	748	745	763	724	800
NRR / UNSUR		3,59	3,56	3,65	4,00	3,72	3,71	3,80	3,60	3,98
NRR TERTIMBANG / UNSUR		0,40	0,40	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,40	0,44
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>93,26</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	89,75	A
U2	Prosedur	89,00	A
U3	Waktu Pelayanan	91,25	A
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A
U5	Produk Layanan	93,00	A
U6	Kompetensi Pelaksana	92,75	A
U7	Perilaku Pelaksana	95,00	A
U8	Sarana dan Prasarana	90,00	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 Pada Periode Sebelumnya



# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEMESTER I TAHUN 2024

KECAMATAN DENPASAR UTARA

# **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 I Tahun 2024 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 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>90,75</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>91,00</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>89,25</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>99,75</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>91,25</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>92,50</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>93,50</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>99,50</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>91,00</b>	<b>A</b>

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**

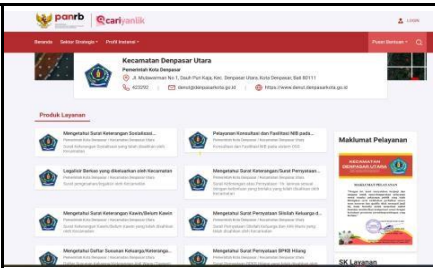

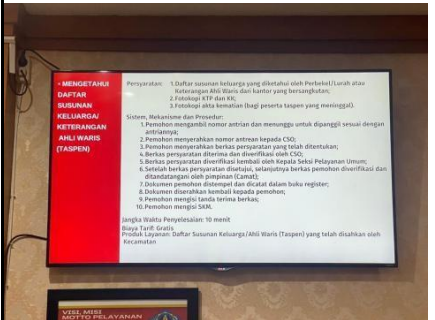
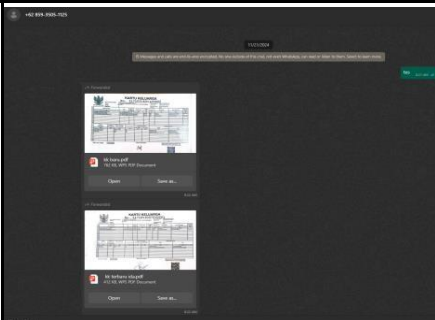
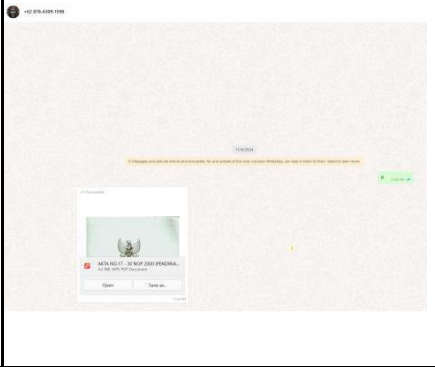
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Meningkatkan publikasi SOP (Standar Operasional Prosedur)			√		<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>
2	<b>Persyaratan</b>	Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)			√		<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Meminta kelengkapan berkas kepada pemohon dalam bentuk <i>soft copy</i> yang kemudian dikirim melalui aplikasi whatsapp			√		<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>

## 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	Meningkatkan publikasi SOP (Standar Operasional Prosedur)	Sudah	Mempublikasi SOP Pelayanan Perijinan dan Non perijinan pada Website dan TV ruang pelayanan	 	

<p>2</p>	<p>Meningkatkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Publikasi SPP pada website dan tv ruang pelayanan</p>	  	
<p>3</p>	<p>Meminta kelengkapan berkas kepada pemohon dalam bentuk <i>soft copy</i> yang kemudian dikirim melalui aplikasi whatsapp</p>	<p>Sudah</p>	<p>Memfasilitasi masyarakat yang tidak/kurang lengkap membawa data pendukung dengan cara mengirim berkas melalui aplikasi wa, sepanjang masyarakat memiliki soft copy data pada ponsel</p>	 	

## 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, 29 November 2024

Camat Denpasar Utara



Yuswara, S.STP, M.Si

Pembina Tingkat I

07301998021001