



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026**



**KECAMATAN DENPASAR UTARA
KOTA DENPASAR
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari-Juni 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar ataupun dapat dilihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada SKM Semester I Tahun 2026 tercatat populasi penerima layanan Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar adalah sebanyak 240 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minimum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM (Semester I Tahun 2026) yaitu 148 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 149 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	94	63,09%
		Perempuan	55	36,91%
2	PENDIDIKAN	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD/Sederajat	2	1,34%
		SMP/Sederajat	7	4,70%
		SMA/Sederajat	90	60,40%
		D1/D2/D3	9	6,04%
		D4/S1	36	24,16%
		S2	5	3,36%
3	PEKERJAAN	ASN	8	5,37%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	2	1,34%
		Swasta	74	49,66%
		Wirausaha	24	16,11%
		Ibu Rumah Tangga	4	2,68%
		Pelajar/Mahasiswa	12	8,05%
		Petani/Nelayan	1	0,67%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	2,68%
		Pensiunan	4	2,68%
		Lainnya	16	10,74%
4	JENIS LAYANAN	Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah Keluarga dan Ahli Waris Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku	49	32,89%

		Mengetahui Surat Keterangan/Surat Pernyataan Lainnya Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku	29	19,46%
		Legalisir Berkas Yang Dikeluarkan Oleh Kecamatan	15	10,07%
		Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan	8	5,37%
		Penandatanganan Proposal Bantuan Sosial/Hibah	22	14,77%
		Pelayanan Konsultasi dan Fasilitasi NIB pada Sistem OSS	22	14,77%
		Mengetahui Surat Keterangan Sosialisasi dan/atau Surat Pernyataan Penyanding	4	2,68%

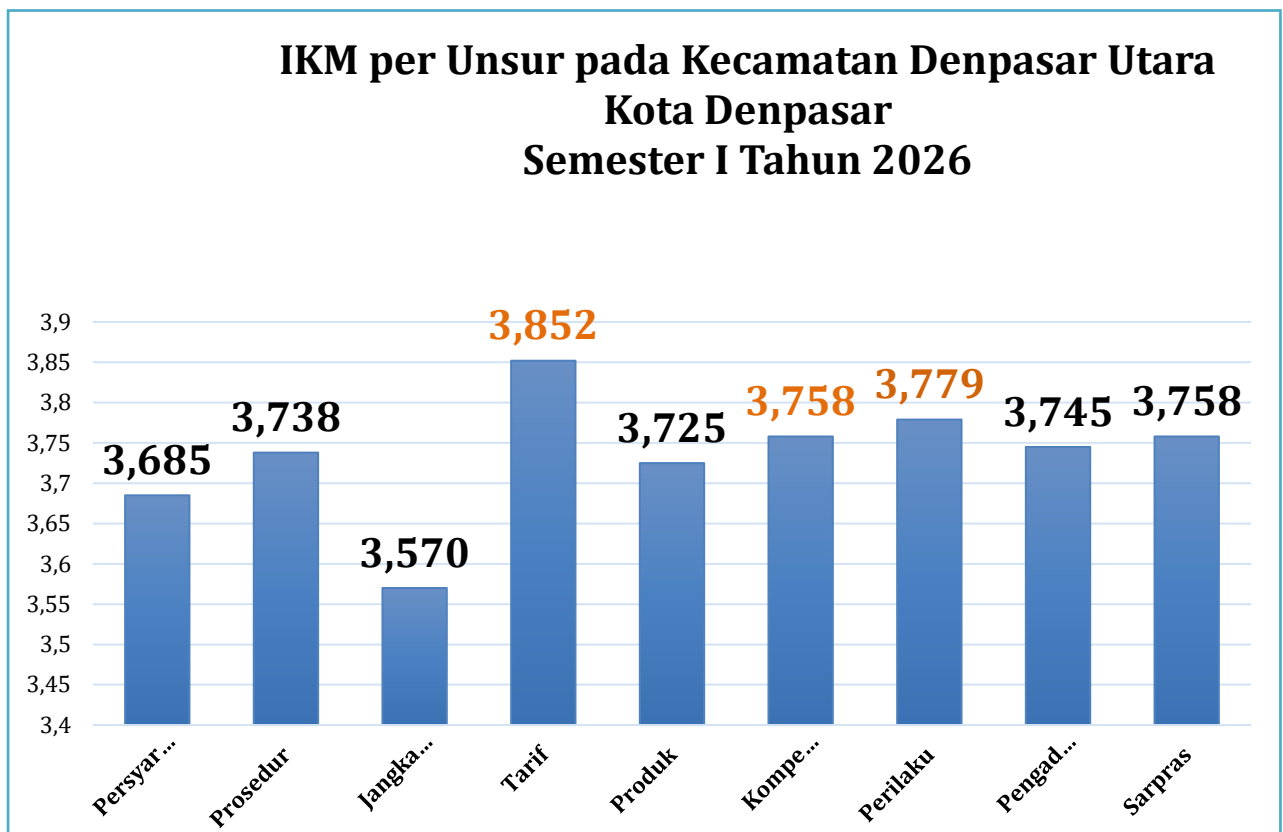
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

https://docs.google.com/spreadsheets/d/14CaPI7VvQoQ93_SqwmuapVGtzIE31TE4_bGwDUa7Ick/edit?usp=sharing

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah Keluarga dan Ahli Waris Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku	49	3,67	3,69	3,47	3,82	3,65	3,65	3,69	3,69	3,73	91,8
2.	Mengetahui Surat Keterangan/Surat Pernyataan Lainnya Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku	29	3,86	3,86	3,72	3,93	3,76	3,79	3,83	3,79	3,79	95,31
3.	Legalisir Berkas Yang Dikeluarkan Oleh Kecamatan	15	3,60	3,80	3,47	3,87	3,80	3,87	3,93	3,80	3,87	94,35
4	Penandatanganan Proposal Bantuan Sosial/Hibah	22	3,68	3,77	3,68	3,91	3,86	3,86	3,86	3,82	3,82	95,11
5	Pelayanan Konsultasi dan Fasilitasi NIB pada Sistem OSS	22	3,64	3,68	3,55	3,91	3,68	3,82	3,77	3,73	3,73	92,96

6	Mengetahui Surat Keterangan Sosialisasi dan/atau Surat Pernyataan Penyanding	4	3,75	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	97,82
7	Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan	8	3,38	3,38	3,50	3,38	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	86,37
Rerata IKM Per Unsur			3,685	3,738	3,570	3,852	3,725	3,758	3,779	3,745	3,758	3,685
IKM Unit Layanan			93,27									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kami mengidentifikasi bahwa unsur Jangka Waktu Pelayanan, Persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan tiga unsur yang masih memiliki nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Secara kuantitatif, ketiga unsur tersebut masih memiliki nilai yang dapat terus ditingkatkan. Unsur Jangka Waktu Pelayanan memperoleh nilai terendah, yaitu 3,570. Selanjutnya, unsur Persyaratan memperoleh nilai 3,685, sedangkan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 3,725.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada Tarif Pelayanan dengan nilai 3,852. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek biaya

pelayanan telah dilaksanakan dengan sangat baik karena seluruh pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, unsur Perilaku Pelaksana memperoleh nilai 3,779, yang mencerminkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan responsif kepada masyarakat. Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai 3,758, yang menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sementara itu, berdasarkan hasil analisis secara kualitatif melalui kritik dan saran yang disampaikan responden, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan di Kecamatan Denpasar Utara. Sebagian besar responden menyampaikan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik, petugas dinilai ramah, sopan, responsif, informatif, serta mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Selain itu, masyarakat juga mengapresiasi kecepatan pelayanan, transparansi biaya pelayanan yang tidak dipungut biaya (gratis), serta kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai proses pelayanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan. Masukan tersebut antara lain perlunya peningkatan kecepatan penyelesaian pelayanan pada kondisi tertentu, optimalisasi layanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS yang masih mengalami kendala, peningkatan sosialisasi informasi persyaratan dan pelayanan melalui media sosial, penataan pelaksanaan nomor antrean agar lebih tertib, serta peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, khususnya terkait fasilitas pendingin ruangan (AC). Selain itu, beberapa responden menyampaikan masih harus bolak-balik karena persyaratan yang belum lengkap. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan sebelum masyarakat mengajukan permohonan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, hasil kritik dan saran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Denpasar Utara telah memperoleh apresiasi yang baik dari

masyarakat. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu terus disempurnakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

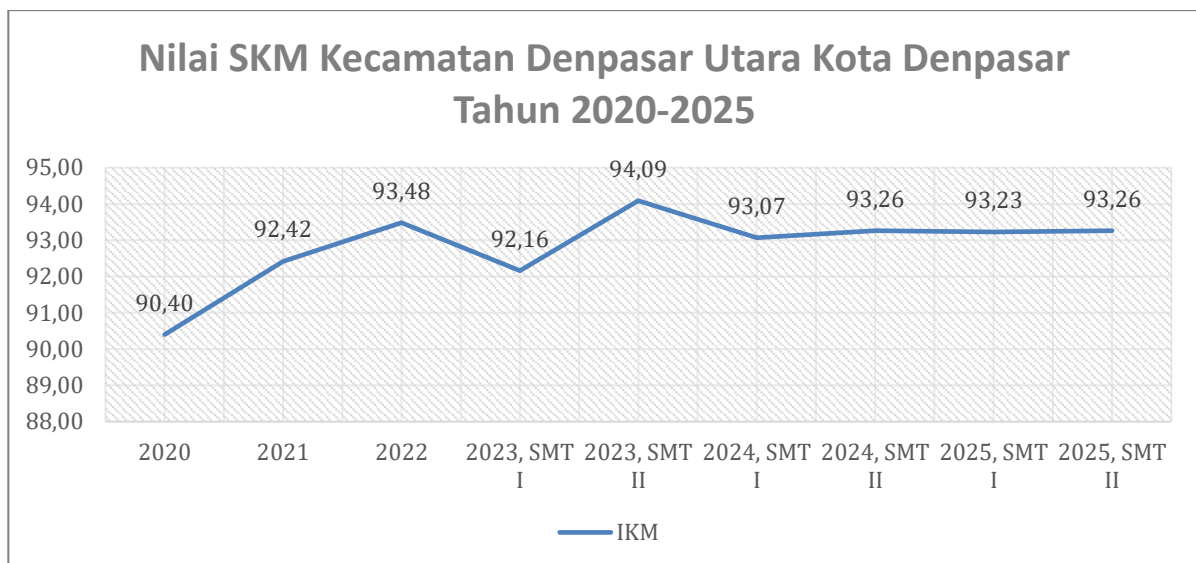
Atas dasar temuan tersebut, Kecamatan Denpasar Utara menyusun rencana tindak lanjut sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai SKM, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin efektif, mudah diakses, transparan, dan berkualitas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Mengoptimalkan fasilitasi pemenuhan kelengkapan berkas pelayanan melalui media WhatsApp dengan pengiriman dokumen secara elektronik secara cepat dan responsif.	Juli 2026	Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Persyaratan	Meningkatkan koordinasi dengan desa/kelurahan dalam penyampaian informasi terkait data dukung dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat guna mengurangi kekurangan dokumen pada saat pengajuan pelayanan	Juli 2026	Pelayanan Umum dan Kependudukan

3	Produk Layanan	Mengoptimalkan publikasi Standar Pelayanan Publik (SPP).	Juli 2026	Pelayanan Umum dan Kependudukan
---	----------------	--	-----------	---------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

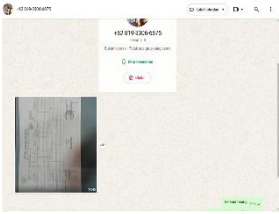
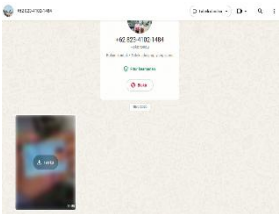
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar periode Semester II Tahun 2025 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 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,659
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,654
3	Waktu Penyelesaian	3,631
4	Biaya/Tarif	3,994
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,648
6	Kompetensi Pelaksana	3,682
7	Perilaku Pelaksana	3,715
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,955
9	Sarana dan Prasarana	3,670

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, 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	Meminta kelengkapan berkas kepada pemohon dalam bentuk <i>soft copy</i> yang kemudian dikirim melalui aplikasi whatsapp.	Sudah	Masyarakat yang belum membawa kelengkapan berkas persyaratan dapat dibantu untuk mengirimkan dokumen melalui WhatsApp jika memiliki soft copy pada ponselnya.	 	

2	Mengoptimalkan publikasi SPP (Standar Pelayanan Publik)	Sudah	Publikasi dilakukan melalui website dan media sosial instagram dengan menautkan fitur linktree.	
---	---	-------	---	--

3	Melakukan koordinasi dengan desa/kelurahan untuk menginformasikan kepada warga agar membawa data dukung, dan optimalisasi publikasi terkait dengan persyaratan bagi pemerlu layanan	Sudah	Telah dilakukan koordinasi dengan Desa/Kelurahan terkait pemenuhan kelengkapan dokumen pendukung serta peningkatan publikasi mengenai persyaratan pelayanan bagi masyarakat.	 	
---	---	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 149 responden mengisi SKM pada Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar di tahun 2026. Mengetahui Surat Pernyataan Silsilah Keluarga dan Ahli Waris Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,27. Meskipun terdapat fluktuasi, nilai SKM Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar dalam kurun waktu Tahun 2023 hingga Tahun 2025 menunjukkan konsistensi kinerja Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, persyaratan dan produk layanan. Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.



Denpasar, 6 Juli 2026
Gamat Denpasar Utara

I Wayan Ariyanta, S.H., M.H.
Pembina
NIP. 197404291995031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KECAMATAN DENPASAR UTARA



**PUASKAH ANDA DENGAN
LAYANAN KAMI?**



**silahkan scan QR-Code di atas
atau**

<http://bit.ly/4g3v1Rq>

TERIMA KASIH



infodenut



denut.denpasarkota.go.id

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



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

kasipelum2017@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN DENPASAR UTARA

1. Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Keterangan : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai) ; 3 (Sesuai) ; 4 (Sangat Sesuai)

	1	2	3	4
Jawaban	☐	☐	☐	☐

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? *

Keterangan : 1 (Tidak Mudah) ; 2 (Kurang Mudah) ; 3 (Mudah) ; 4 (Sangat Mudah)

	1	2	3	4
Jawaban	☐	☐	☐	☐

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *