

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
DESA PADANGSAMBIAN KLOD
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12
2. Maklumat Pelayanan	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, 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 Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, 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 waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2022	243
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022- Januari 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 331 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

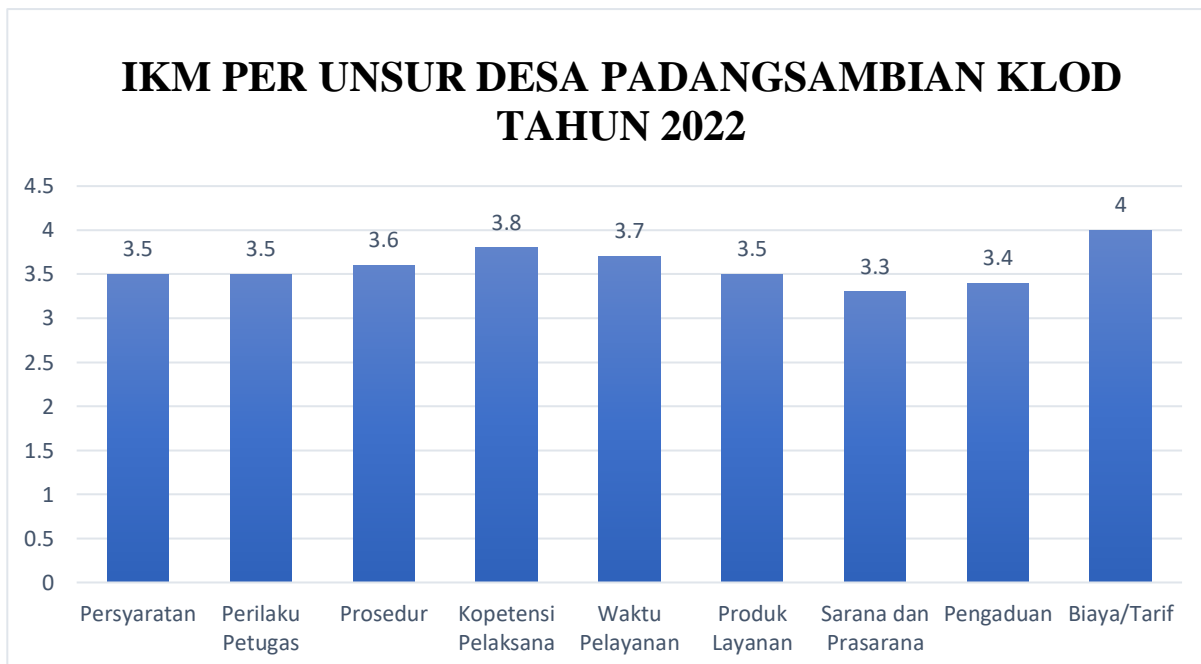
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	187	56%
		Perempuan	144	44%
2	Pendidikan	Tamat SD - SLTA	285	86%
		Diploma I - III	46	14%
3	Pekerjaan	PNS	15	4,5%
		Karyawan Swasta	175	52%
		Wiraswasta	85	25,5%
		Lainnya	56	18%
4	Jenis Layanan	Surat Kependudukan (Kartu Keluarga, Kelahiran, Perkawinan, Kematian, Pindah, Perceraian)	98	29%
		Surat Keterangan Register Umum (Keterangan Bertempat Tinggal, Keterangan Berkelakuan Baik, Keterangan Belum Kawin/Menikah, Keterangan Orangnya Satu)	106	33%
		Surat Keterangan Tempat Usaha / IMB	25	7%
		Surat Pernyataan	34	10%
		Santunan Kematian	12	3%
		Pengesahan (Silsilah, Ahli Waris)	27	9%
		Surat Penduduk Non Permanen	29	9%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,5	3,6	3,8	3,7	3,5	3,3	3,4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	89,6 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Namun unsur terendah tersebut masih masuk dalam kategori Baik.
2. Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,0. Selanjutnya diikuti oleh unsur Kompetensi Pelaksana yaitu 3,8 kemudian unsur Waktu Pelayanan yaitu 3,7.

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 :

1. Sarana dan prasarana di ruang pelayanan masih perlu ditingkatkan seperti kurang luasnya area pelayanan sehingga ketika masyarakat datang berbarengan maka akan terjadi antrean.
2. Kurang tersedia mesin nomor antrean.
3. Kurangnya tempat duduk / kursi tunggu pada saat masyarakat menunggu di loby/ ruang tunggu sehingga banyak masyarakat yang menunggu di halaman kantor.
4. Beberapa surat perlu diberikan pengantar terlebih dahulu oleh Bapak Kepala Dusun sehingga warga harus bertemu dengan Bapak Kepala Dusun terlebih dahulu sebelum mengajukan berkasnya ke Loker Pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

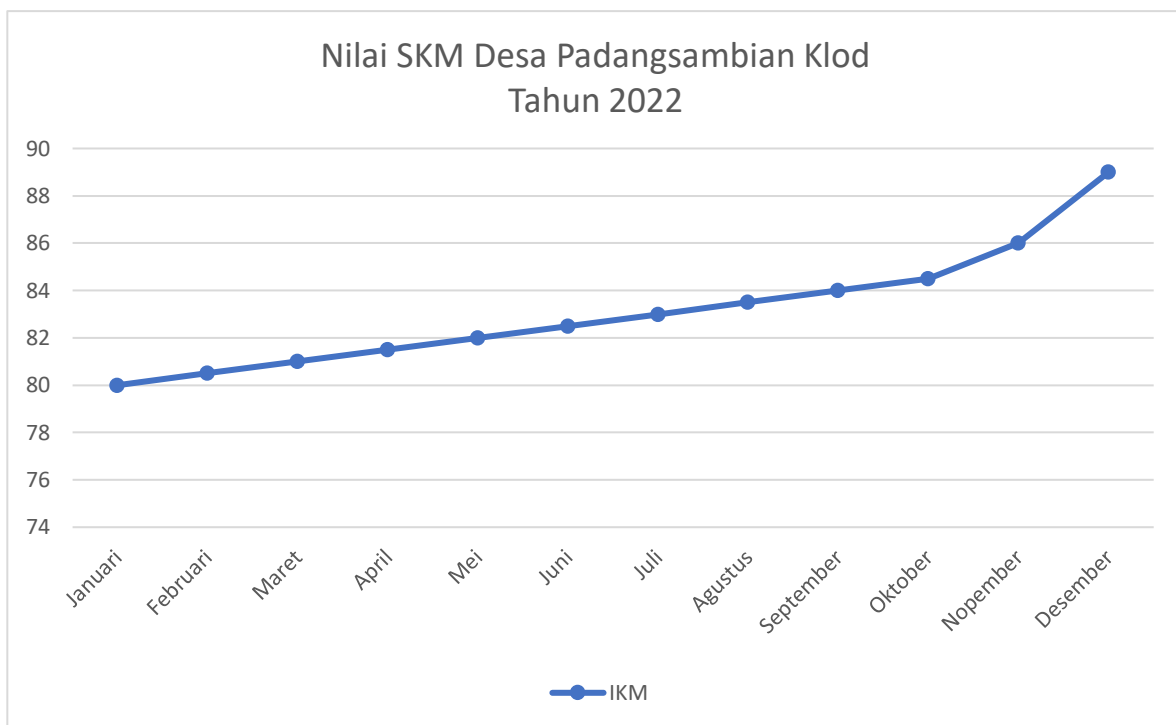
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi dan Konsultasi dengan atasan langsung. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menata kembali ruang pelayanan agar terlihat bersih dan nyaman serta	√	√	√	√	Kaur Tata Usaha & Umum
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan pengecekan seluruh media informasi/ media social desa secara berkala	√	√	√	√	Kaur Tata Usaha & Umum IT
3	Persyaratan	Membuat banner informasi persyaratan pembuatan surat agar masyarakat tidak bolak balik	√	√	√	√	Kaur Tata Usaha & Umum

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 Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari sampai Desember 2022 pada Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,6. Meskipun demikian, nilai SKM Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari bulan Januari sampai dengan Desember 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,0. Selanjutnya diikuti oleh unsur Kopetensi Pelaksana yaitu 3,8 kemudian unsur Waktu Pelayanan yaitu 3,7.




Denpasar, 31 Januari 2023
Perbekel Desa Padangsambian Klod

I Gede Wijaya Saputra, SH

LAMPIRAN:

1. KUISIONER

Formulir, Tahun ...2022



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR BARAT
DESA PADANGSAMBIAN KLOD**

Jl.Gunung Soputan, Telp.(0361) 730295 Denpasar, Website : desapadangsambianklod.denpasarkota.go.id
Email : desapadangsambianklod@yahoo.com , Media Sosial, Instagram,Fb : desapadangsambianklod

Demi meningkatkan pelayanan kami terhadap masyarakat terkait dengan slogan sewaka dharma pemerintah kota denpasar, maka dengan ini kami mohon sudi kiranya mengisi form di bawah ini.

Nama :

Alamat :

Bagaimanakah tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan kami di Kantor Desa Padangsambian Klod? serta tuliskan kritik dan saran anda pada kolom 2,3 berikutnya, (Wajib diisi dengan mengisi tanda (√) di Kolom 1 berikut ini).

- Puas
- Sangat Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

1

KRITIK :

.....

.....

.....

2

SARAN :

.....

.....

.....

3

TERIMAKASIH

2. MAKLUMAT PELAYANAN



ບົດຄຳຂໍຂອບສະໜອງລັດຖະບານ

PEMERINTAH DESA PADANGSAMBIAN KLOD
ຖະໜົນຖະໜາລັດຖະບານສະໜອງລັດຖະບານ (ອຸດສາຫະກຳ) ສະໜອງລັດຖະບານ
Jl. Gn. Soputan Kode : 51.71.02.2009 Telp. (0361) 731926 Denpasar
Website : Desapadangsambianklod.denpasarkota.go email : desapadangsambianklod@gmail.com

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan di Kantor Desa Padangsambian Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar sesuai standar yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami bertanggungjawab dan siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

Denpasar, 19 April 2022
Perbekel Desa Padangsambian Klod

I Gede Wijaya Saputra, SH