

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



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**  
**KOTA DENPASAR**  
**TAHUN 2023**

## 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) .....	7
BAB IV .....	10
ANALISIS HASIL SKM .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
BAB V .....	14
KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	15
1. Kuesioner SKM .....	15
2. Hasil Pengolahan Data .....	17
3. Dokumentasi terkait 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 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara online yang disebarakan melalui *link* dan *barcode* kepada pengguna layanan yang datang secara langsung ke Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar maupun yang disebarakan secara online melalui media sosial. 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online dan hasilnya langsung terintegrasi secara online. 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 pada semester II tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	112
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	3

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 85 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 enam bulan adalah 85 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

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	67%
		PEREMPUAN	28	33%
2	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	9	11%
		DIPLOMA	3	3%
		SI	51	60%
		S2	22	26%
3	PEKERJAAN	PNS TNI/POLRI	41	48%
		WIRASWASTA/USA HAWAN	5	6%
		PEGAWAI SWASTA	1	1%
		LAINNYA	38	45%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENERIMAAN TAMU KUNJUNGAN KERJA	29	34%
		LAYANAN PEMBAHASAN KUA DAN PPAS, PERUBAHAN KUA	12	14%

		DAN PERUBAHAN PPAS		
		LAYANAN PEMBAHASAN RANCANGAN PERATURAN DAERAH TENTANG APBD DAN PERUBAHAN APBD	6	7%
		LAYANAN PEMBAHASAN RANCANGAN PERATURAN DAERAH	4	5%
		LAYANAN PENDALAMAN TUGAS DPRD	30	35%
		LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MELALUI WEBSITE	4	5%

## 1.2 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		3,48	3,52	3,41	3,96	3,41	3,47	3,51	3,42	3,81
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	88,80 (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. Produk pelayanan dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, dan unsur pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,81.

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 :

- "Ruang untuk menerima tamu agar lebih luas".
- "Segala sesuatu yang baik mohon di jaga kalau memungkinkan mohon di tingkatkan (SDM dan Pelayanan)".
- "Pelayanan yg sdh sempurna utk selalu dievaluasi dan diperrahankan serta menyesuaikan perkembangan informasi dan kebutuhan publik dgn inovasi".
- "Mohon di tambah sekretariat yang menerima kunjungan kerja. Alangkah baiknya jika dibuat lebih dari 1 orang. Agar komunikasi antara tamu dan sekretariat DPRD Kota Denpasar lebih maksimal, Terima Kasih!".

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

- Beberapa ruang di Sekretariat DPRD Kota Denpasar telah ditata untuk bisa digunakan dalam pelayanan penerimaan kunjungan kerja tamu namun memang terkadang dalam waktu tertentu jumlah kunjungan tamu cukup banyak sehingga menyebabkan terganggunya kenyamanan tamu untuk menunggu.

- Inovasi terkait pelayanan kunjungan kerja tamu di Sekretariat DPRD Kota Denpasar yaitu Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU) saat ini sedang dalam tahap pengembangan dan uji coba secara internal sehingga belum bisa digunakan untuk pelayanan publik.
- Dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan kerja tamu telah dilakukan oleh aparatur sipil negara pada bagian humas dan protokol yang dibantu ASN lain yang membidangi dan memahami sesuai dengan materi yang ingin dicari oleh masyarakat. Namun memang tidak dapat dipungkiri kadang kala, kunjungan kerja tamu bersamaan dengan Rapat Paripurna DPRD Kota Denpasar sehingga pelayanan dalam penerimaan tamu kurang optimal.

#### 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 internal secara berkala di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar. 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Produk Pelayanan	Pengembangan Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU)	√	√	√	√	Kepala bagian persidangan dan perundang- undangan

2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Melakukan komunikasi yang efektif dan membangun team work antar pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui rapat internal secara berkala	√	√	√	√	Kepala Bagian Peridangan dan Perundang-Undangan
3	<b>Sarana/Prasarana</b>	Melakukan penataan dan pemeliharaan aset	√	√	√	√	Kepala Bagian Umum dan Keuangan

#### 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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,80. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat DPRD Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan, waktu penyelesaian pelayanan, serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, kemudian pengaduan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,81.

Denpasar, 13 Desember 2023  
Sekretaris DPRD Kota Denpasar



Iz. I Gde Made Bhaju Pravita, MM  
NIP 19681114 199803 1 003



**Bantu Kami Untuk Meningkatkan Pelayanan**

Caranya  
**SCAN DISINI**

<https://bit.ly/SKM-SekretDPRD2023>

- 1 LAYANAN PENANGANAN WAJIB DAN NYAI
- 2 LAYANAN PERKAWALAN BAKUJANGKAT BAKU LINGKUNGAN BERSIH DAN SEHAT
- 3 LAYANAN PENYANGANAN RANCANGAN PERALOKASIAN PERALOKASIAN
- 4 LAYANAN PERSENGKAPAN CARU BUNYINGAN NYAI
- 5 LAYANAN PENGADUAN JAWABAN NYAI
- 6 LAYANAN PENJALARAN TUGAS NYAI

#Pelayanan anda adalah upaya bagi kami untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan

@dprd.denpasar.kota.go.id @dprd.kota.denpasar

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEMPUASAN MASYARAKAT  
SEKRETARIAT DPRD KOTA DENPASAR  
SEMESTER II  
PERIODE JULI-DESEMBER 2023

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Perempuan	> 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	> 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20 - 29 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
Laki-Laki	20 - 29 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	> 50 Tahun	S2	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	> 50 Tahun	S2	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S2	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	40 - 49 Tahun	S2	Wiraswasta/Usahawan	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S2	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	30 - 39 Tahun	S2	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S2	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	> 50 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki-Laki	> 50 Tahun	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA Kebawah	Lainnya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



**INDO KEPUKSIAN MASYARAKAT (IKM)**  
**SEKRETARAT DPRD KOTA DENPASAR**  
**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
 BULAN JULI-DESEMBER 2023

NILAI IKM	NAMA LAYANAN / PELAYANAN UMUM
88,80	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>Jumlah : 65 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 37 Orang / P = 28 Orang</p> <p>Pejabat : PNS/CPNS/PKPP</p> <p>          : PELAJAR/UMMA/TA</p> <p>          : WISATAWISATA</p> <p>          : LAINNYA</p> <p style="text-align: right; font-size: 0.8em;">Formulir Nomor : Juli-Desember 2023</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
 HASILAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI ALAM TERUS MEMPERDAKMI DMI  
 MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**NRR PER UNSUR**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	AKTUAL MASYARAKAT	
			INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,48	87,00	B
U2	Prosedur	3,52	88,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	85,25	B
U4	Biaya/Tarif	3,96	99,00	A
U5	Produk Spesifikasi Je	3,41	85,25	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	87,75	B
U8	Sarana & Prasarana	3,42	85,50	B
U9	Penanganan Pengadu	3,81	95,25	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

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

- 1) Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat oleh penerima layanan



- 2) Pembahasan mengenai pengembangan inovasi dalam pelayanan kunjungan kerja tamu melalui aplikasi SEJUKMU



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat**

**TAHUN 2022**



**Sekretariat DPRD Kota Denpasar**

**Pemerintah Kota Denpasar**

**2023**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekretariat DPRD Kota Denpasar 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 Sekretariat DPRD Kota Denpasar periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,41	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,51	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,41	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,83	Sangat Baik

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	Waktu penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi online	√	√	√	√	Sekretaris DPRD, Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
2	Prosedur pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Sekretaris DPRD, Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
3	Perilaku Petugas	Melaksanakan bimbingan teknis/pelatihan/workshop	√	√	√	√	Sekretaris DPRD, Para Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar

### 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	Peningkatan sosialisasi registrasi online	Sudah	Sekretariat DPRD Kota Denpasar tengah mengembangkan Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU) dalam rangka peningkatan layanan penerimaan kunjungan kerja tamu yang efektif, efisien cepat dan akurat		Pengembangan aplikasi masih dalam tahap uji coba namun Sekretariat DPRD Kota Denpasar sudah mulai menyampaikan pengembangan aplikasi tersebut kepada tamu kunjungan kerja

2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan melalui pertemuan internal secara berkala		Tidak ada
3	Memberikan pelatihan	Sudah	Beberapa ASN telah mengikuti FGD terkait pelayanan publik	<p>Bukti kegiatan mengikuti pengembangan kompetensi dapat diakses pada: <a href="https://bit.ly/SertikatPembangunanKompetensiASN">https://bit.ly/SertikatPembangunanKompetensiASN</a></p>	Tidak ada

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Sekretariat DPRD Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengembangan inovasi dalam pelayanan	Pengembangan Aplikasi SEJUKMU (Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu)	2024	Sekretaris DPRD Kota Denpasar, Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar
2.	Peningkatan Kompetensi SDM	Melaksanakan kegiatan bimbingan teknis/workshop/pelatihan terkait pengembangan kompetensi SDM	2024	Sekretaris DPRD Kota Denpasar, Para Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar

Denpasar, 13 Desember 2023

Sekretaris DPRD Kota Denpasar



Ir. I Gde Made Bhaju Pravita, MM  
NIP 19681114 199803 1 003