

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PERIODE BULAN
JANUARI-JUNI 2024



SEKRETARIAT DPRD KOTA DENPASAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	

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 pada Sekretariat DPRD 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 Sekretariat DPRD 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 Kantor Sekretariat DPRD Kota Denpasar yang dilaksanakan oleh seluruh bagian di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan secara digital atau *online* menggunakan *link* dan *barcode* yang disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat DPRD 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 dilakukan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan umum pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden (masyarakat) sebagai penerima layanan secara *online* dan hasilnya langsung terintegrasi 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 dalam hal ini yaitu 6 (enam) bulan pada semester I Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	116
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 Semester II maka populasi penerima layanan pada Sekretariat DPRD 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 satu periode SKM adalah 70 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 113 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	61	54%
		PEREMPUAN	52	46%
2	PENDIDIKAN	SMA ke bawah	15	13%
		Diploma	4	4%
		S1	52	46%
		S2	40	35%
		S3	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	87	77%
		SWASTA	2	2%
		LAINNYA	24	21%
4	JENIS LAYANAN	Layanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD	18	16%
		Layanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah	26	23%
		Layanan pembahasan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	1	1%
		Layanan pembahasan laporan keterangan pertanggungjawaban kepala daerah	3	3%

		Layanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	5	4%
		Layanan pembahasan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban APBD	7	6%
		Layanan pendalaman tugas DPRD	1	1%
		Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	42	37%
		Layanan pengaduan masyarakat secara online	2	2%
		Layanan lainnya	8	7%

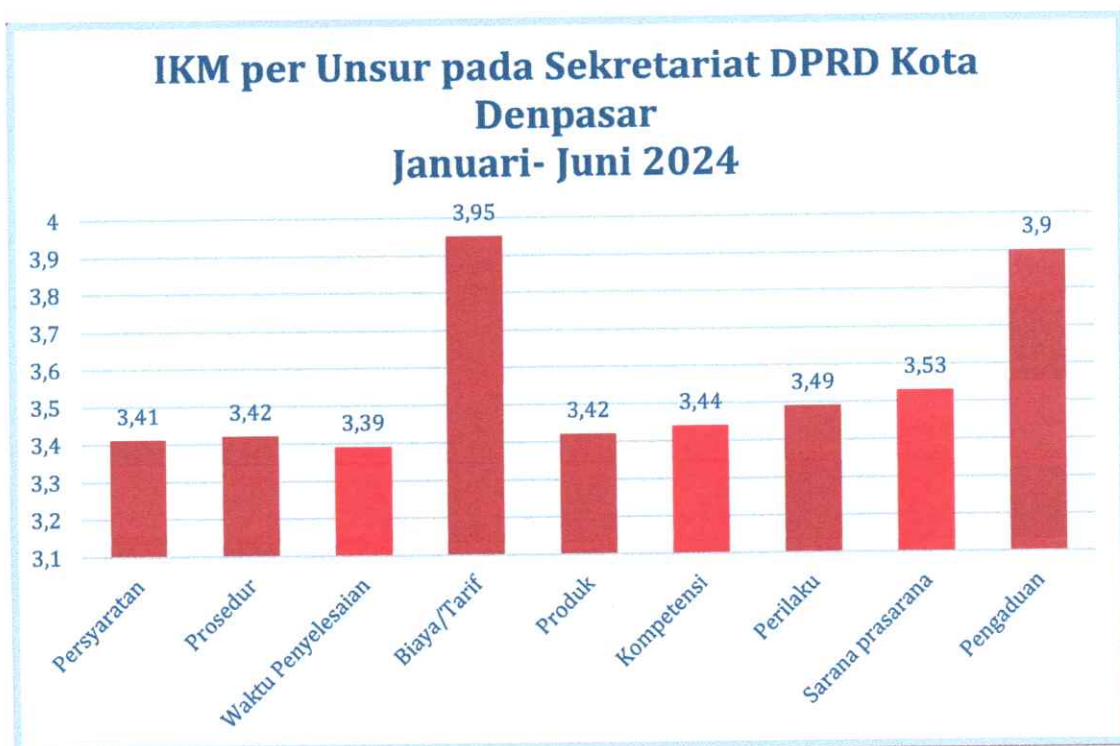
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,41	3,42	3,39	3,95	3,42	3,44	3,49	3,53	3,90
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Layanan	Unit 88,65 (A atau Sangat baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya nilai terendah kedua yaitu persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3,41. Kemudian nilai terendah ketiga yaitu unsur produk dan prosedur layanan yang memiliki nilai sama yaitu 3,42.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,95. Kemudian unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,90, dan sarana/prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53.

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 :

- “Saya merasa pengalaman penggunaan sangat baik, terus dipertahankan dan selalu meningkat. jika aplikasi ini terus dikembangkan dengan lebih rinci dan interaktif maka akan jadi suatu alat digital yang memudahkan.”
- “Tingkatkan lagi dgn inovasi2”
- “Semoga selalu ada perbaikan dan inovasi oleh Sekretariat DPRD Kota Denpasar dalam rangka melaksanakan fungsi fasilitasi kepada Pimpinan dan Anggota DPRD. Sukses selalu!!”

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

- Produk pelayanan agar terus dikembangkan. Inovasi layanan SEJUKMU (Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu) agar mengembangkan berbagai fitur-fitur yang dapat memudahkan pengguna layanan untuk melakukan registrasi sekaligus mencari informasi-informasi yang dibutuhkan. Selain itu diperlukan strategi untuk membangun team work melalui kolaborasi dan keselarasan antara kinerja

individu/pegawai dengan kinerja organisasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat, tepat, efektif, efisien serta akurat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

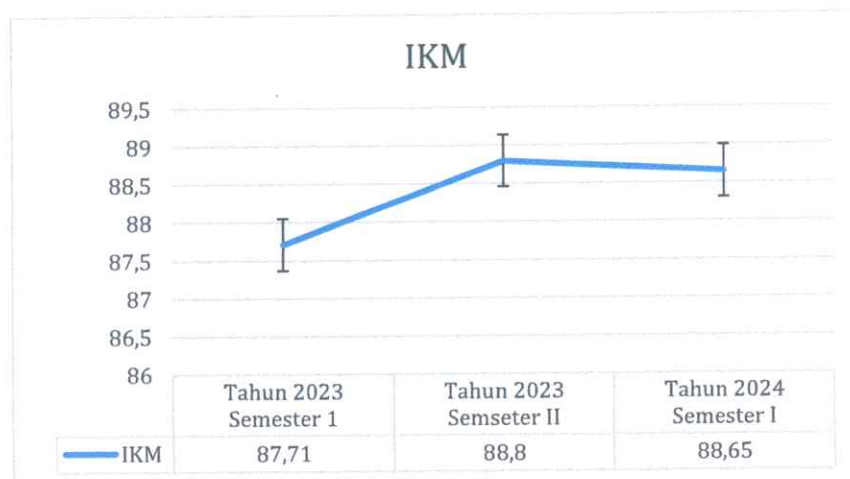
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Koordinasi dan diskusi antara staf, kasubag, JFT, kepala bagian dan Sekretaris DPRD Kota Denpasar. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" untuk layanan penerimaan tamu dinas melalui aplikasi SEJUKMU	√	√	√	√	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
2	Persyaratan Layanan	Mencantumkan petunjuk/buku panduan/SOP dalam layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD
3	Produk Layanan	Melakukan pembaruan informasi terkait jenis layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui media sosial dan meningkatkan kompetensi SDM di lingkungan Sekretariat DPRD	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD

		Kota Denpasar melalui pelatihan mandiri/seminar/bimtek/workshop					
4	Prosedur Layanan	Mencantumkan petunjuk/buku panduan/SOP dalam layanan	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD

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 pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode 2023 sampai dengan tahun 2024 semester I pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar, namun berdasarkan pada perolehan nilai IKM tersebut masih tetap berada pada standar A (Sangat Baik).

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,65.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,39, kemudian persyaratan layanan dengan nilai 3,41, kemudian unsur prosedur dan produk layanan dengan nilai yang sama yaitu 3,42.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,95. Kemudian unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,90 dan sarana/prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,53.


Denpasar, 10 Juli 2024
Sekretaris DPRD Kota Denpasar



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM



DPRD KOTA DENPASAR
Jl. Melati No. 17, Dangin Puri Kangin, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali
Telp : (0361) 237919
Web : <http://www.dprd.denpasarkota.go.id/>
Email : dprdkotasak@votmail.com

Sekretariat DPRD Kota Denpasar

Salam Sewakadharmā

Sebagai upaya Sekretariat DPRD Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diborongan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)". Pertanyaan sengaja dirancang sederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Alamat : Jl. Melati No.17, Dangin Puri Kangin, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali
Telp : (0361) 237919
Web : <http://www.dprd.denpasarkota.go.id/>
Email : dprdkotasak@votmail.com

Email *

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

< 20 Tahun

20 - 29 Tahun

30 - 39 Tahun

40 - 49 Tahun

> 50 Tahun

Pendidikan *

SMA Kebawah

Diploma

S1

S2

S3

Pekerjaan *

PNS/TNI/POLRI

Pegawai Swasta

Wiraswasta/Usahawan

Lainnya

Jenis Pelayanan Publik *

Layanan pembahasan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS

Layanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD

Layanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah

Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja

Layanan pengaduan masyarakat secara online

Layanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD

Layanan pembahasan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban APBD

Layanan pembahasan laporan keterangan pertanggungjawaban kepala daerah

After section 1 - Continue to next section

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Pilihlah salah satu kriteria yang sesuai dari pertanyaan tentang pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar

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

- 1 (Tidak Sesuai)
- 2 (Kurang Sesuai)
- 3 (Sesuai)
- 4 (Sangat Sesuai)

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- 1 (Tidak Mudah)
- 2 (Kurang Mudah)
- 3 (Mudah)
- 4 (Sangat Mudah)

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- 1 (Tidak cepat)
- 2 (Kurang cepat)
- 3 (cepat)
- 4 (Sangat cepat)

Tidak Ada Pengenaan Biaya dalam Pemberian Pelayanan *

- 1 (sangat tidak setuju)
- 2 (tidak setuju)
- 3 (kurang setuju)
- 4 (setuju)

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- 1 (Tidak sesuai)
- 2 (Kurang sesuai)
- 3 (Sesuai)
- 4 (Sangat sesuai)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- 1 (Tidak Kompeten)
- 2 (Kurang kompeten)
- 3 (Kompeten)
- 4 (Sangat kompeten)

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- 1 (Tidak Sopan dan Tidak Ramah)
- 2 (Kurang sopan dan Kurang Ramah)
- 3 (Sopan dan Ramah)
- 4 (Sangat sopan dan Sangat Ramah)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- 1 (Buruk)
- 2 (Cukup)
- 3 (Baik)
- 4 (Sangat baik)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- 1 (Tidak ada)
- 2 (Ada tetapi tidak berfungsi)
- 3 (Berfungsi kurang maksimal)
- 4 (Dikelola dengan baik)

10. Saran : *

Long answer text

Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	Lainya	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	40-49 Tahun	SMA Kebawah	Lainya	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	SMA Kebawah	Pegawai Swasta	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	20-29 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	40-49 Tahun	SMA Kebawah	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	30-39 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Perempuan	30-39 Tahun	S1	Lainya	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2	Lainya	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Laki-Laki	40-49 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	Lainya	Layanan pembinaan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S1	Lainya	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawalan DPISD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	SMA Kebawah	Lainya	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	30-39 Tahun	SMA Kebawah	Lainya	kurangan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	40-49 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	3	3	4	3	4	3	4	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	4	3	4	3	3	3	4	4
Perempuan	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	40-49 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pemeliharaan buku	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	30-39 Tahun	S2	Lainya	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	+90 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+55 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD dan Perubahan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	+50 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Perempuan	+50 Tahun	S2	PNS/TNPOLRI	Layanan pembinaan laporan keuangan pertanggungjawaban kepala daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Perempuan	20-29 Tahun	S1	Lainya	Layanan pembinaan rancangan peraturan daerah tentang perimbangan APBD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	S1	PNS/TNPOLRI	Layanan Pembinaan Rancangan Peraturan Daerah	3	4	4	4	3	3	3	3	4
Laki-Laki	30-39 Tahun	SMA Kebawah	Lainya	Layanan pemeliharaan buku	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	40-49 Tahun	SMA Kebawah	Lainya	kurangan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah Nilai					385	387	383	446	386	389	394	399	441
Nilai Rata-Rata					3,41	3,42	3,39	3,95	3,42	3,44	3,49	3,53	3,90
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,38	0,38	0,38	0,44	0,38	0,38	0,39	0,39	0,43
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KOTA DENPASAR													88,65

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

