



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Semester II Tahun 2024



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA DENPASAR  
TAHUN 2024**



@dprd.kotadenpasar  
@jdih.dprkotadenpasar



[www.dprd.denpasarkota.go.id](http://www.dprd.denpasarkota.go.id)



[humasdprkotadenpasar@gmail.com](mailto:humasdprkotadenpasar@gmail.com)



(0361) 237920

## 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 II Tahun 2024 yaitu periode Juli sampai Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

## 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 Semseter 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 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	42%
		PEREMPUAN	56	58%
2	PENDIDIKAN	SMA ke bawah	10	10%
		Diploma	5	5%
		S1	58	60%
		S2	24	25%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	72	74%
		SWASTA	1	1%
		LAINNYA	23	24%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	1	1%
4	JENIS LAYANAN	Layanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD	8	8%
		Layanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah	6	6%
		Layanan pembahasan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	23	24%
		Layanan pembahasan laporan keterangan pertanggungjawaban kepala daerah	4	4%

		Layanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	13	14%
		Layanan pembahasan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban APBD	3	3%
		Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	34	35%
		Layanan pengaduan masyarakat secara online	6	6%

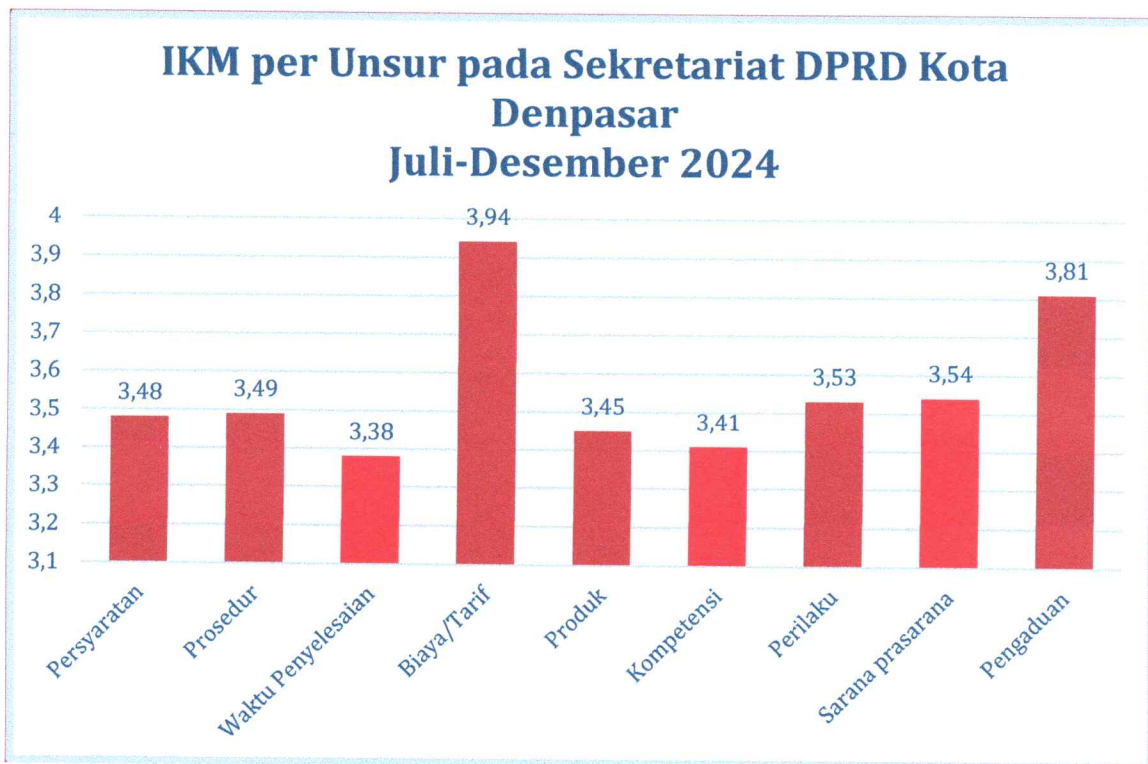
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,49	3,38	3,94	3,45	3,41	3,53	3,54	3,81
Kategori		B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Layanan	Unit	<b>88,91 (A atau Sangat baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Catatan: Data diambil per 1 Juli 2024-5 Desember 2024

## **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 3,38. Selanjutnya nilai terendah kedua yaitu kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,41. Kemudian nilai terendah ketiga yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,45.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,94. Kemudian unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,81, dan sarana/prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54.

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 :

- “Sudah sangat baik perlu peningkatan di dalam kecepatan lagi.”
- “ditingkatkan lagi inovasi2 dlm pelayanan terkait”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan. Berdasarkan data internal Sekretariat DPRD Kota Denpasar dalam pelayanan kunjungan kerja tamu, dari bulan Juli sampai Desember 2024 terdapat 195 kunjungan kerja dengan jumlah 1.953 orang, sehingga dalam hal ini memang diperlukan pelayanan cepat namun diperlukan ketelitian dan kecermatan dalam memberikan pelayanan.
- Kompetensi pelaksana. Dengan berkembangnya teknologi diperlukan ketrampilan SDM untuk dapat beradaptasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat, efektif dan efisien.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan. Setiap pelayanan harus dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), selain itu pelaksana dalam pelayanan juga harus mampu

menjelaskan SOP tersebut kepada penerima layanan sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku.

#### 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.

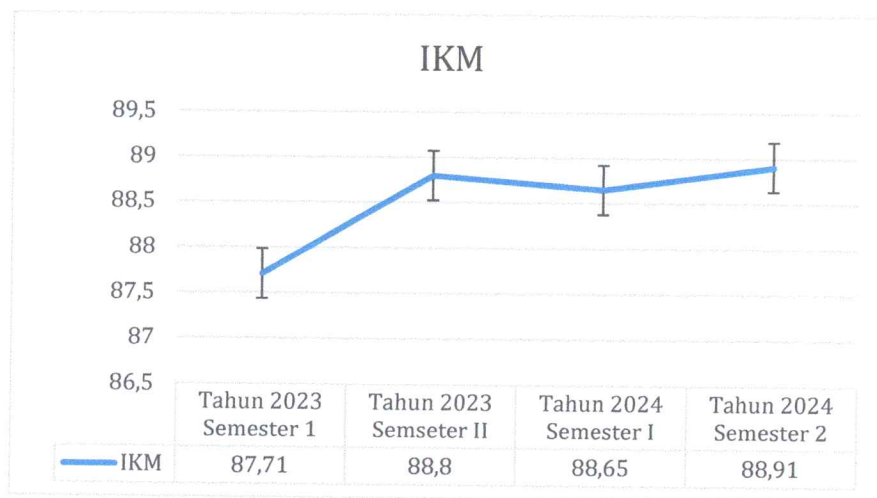
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Koordinasi dan diskusi antara staf, kasubag, JFT, kepala bagian dan Sekretaris DPRD Kota Denpasar. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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	Mengembangkan pelayanan berbasis digital dan peningkatan kemampuan SDM	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD
2	Kompetensi pelaksana	Meningkatkan kompetensi SDM di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui pelatihan mandiri/seminar/bimtek/workshop	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan pembaruan informasi terkait jenis layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar melalui media	√	√	√	√	Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat DPRD

		sosial dan pembuatan SOP dalam setiap layanan					
--	--	---	--	--	--	--	--

### 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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode 2023 sampai dengan tahun 2024 semester II pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yaitu Semester II Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,91.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,38, kemudian kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,41 dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,45.
- 3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,94. Kemudian unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,81, dan sarana/prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54.

Denpasar, 9 Desember 2024

**Sekretaris DPRD Kota Denpasar**




Ir. I. Gde Made Bhaju Pravita, MM


NIP. 19681114 199803 1 003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner SKM



**DPRD KOTA DENPASAR**  
Jalan Melati No.17, Dangin Puri Kangin, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali  
Telp. (0361) 237919  
Web : <http://www.dprd.denpasarkota.go.id/>  
Email : [dprdkotadps@gmail.com](mailto:dprdkotadps@gmail.com)



Section 1 of 2

### Sekretariat DPRD Kota Denpasar

Salam Sewakadharmha

Sebagai upaya Sekretariat DPRD Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Partisipatory" yang dirancang sesederhana 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 : [dprdkotadps@gmail.com](mailto:dprdkotadps@gmail.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 Kobawah

Diploma

S1

S2

S3

Pekerjaan \*

PNS/TNI/POLRI

Pegawai Swasta

Wiraswasta/Usahawan

Lainnya

Jenis Pelayanan Publik \*

Layanan pembahasan KUA dan DPAS, Perubahan KUA dan Perubahan DPAS

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

## 2. Hasil Olah Data SKM

Timestamp	Pekerjaan	Jenis Pelayanan Publik	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak Ada Pengenaan Biaya dalam Pemberian Pelayanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	10. Saran :
7/1/2024 7:14:52	Lainnya	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7/1/2024 10:42:51	PNS/TNI/POJRI	Layanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Penerimaan sudah berjalan dengan baik
7/4/2024 11:24:30	Lainnya	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Layanan SEU/KWU masih
7/4/2024 19:46:22	PNS/TNI/POJRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup baik, dan ditambah kembali, penerima tamu agar tidak kehabisan
7/7/2024 22:39:40	PNS/TNI/POJRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Cukup membantu data tamu yg berkunjung
7/10/2024 9:22:27	PNS/TNI/POJRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	3	4	3	4	4	1	4	Terima kasih atas diterima kunjungan kami
7/10/2024 9:24:45	PNS/TNI/POJRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan terhadap penerimaan kunjungan kerja sudah sangat baik dan diterima dengan baik oleh pejabat dan staf sekretariat DPRD kota dps
7/11/2024 9:24:02	PNS/TNI/POJRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sudah bagus

7/11/2024 9:51:51	PNS/TNI/POLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawasan DPRD	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sfih bagus namun lebih diringkatkan lagi baik fasilitas maupun sarana dan prasarana publik nya
7/11/2024 10:40:09	PNS/TNI/POLRI	Layanan fasilitas fungsi pengawasan DPRD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terdak fasilitas pengawasan & pengendalian semoga dapat mempertahankan pengelolaan & kinerja yg sangat baik.
7/11/2024 11:26:18	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik
7/11/2024 11:34:19	PNS/TNI/POLRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
7/11/2024 9:33:45	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat berkinerja juga integras
7/11/2024 9:36:40	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7/11/2024 9:36:45	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	U perentuan jadwal rapat kerja KUA PPAS kedepannya kiranya dapat disiplin/ati bersama
7/11/2024 9:37:23	Lainnya	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Peleiyaran dipertahankan
7/11/2024 9:38:21	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pertahankan dan tingkatkan kualitas layanan
7/11/2024 9:47:42	PNS/TNI/POLRI	Layanan pembaharuan KUA dan PPAS,	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Agar ditingkatkan







11/7/2024 12:33:40	Lainnya	Layanan pembaharuan laporan keuangan pertanggungjawaban kepala daerah	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sfih baik, mohon digaji dan kalau bisa diangkat.
11/10/2024 15:29:55	PMS/TN/POLRI	Layanan Pembaharuan Rancangan Peraturan Daerah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus
11/11/2024 18:22:24	PMS/TN/POLRI	Layanan pembaharuan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih restorship lg
11/12/2024 9:10:54	Lainnya	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	semoga lebih baik kedepannya
11/15/2024 13:45:48	Lainnya	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Aplikasi sangat baik
11/19/2024 10:27:09	PMS/TN/POLRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk tempat menginap mungkin dikarakterisasi setelah kunjungan
11/30/2024 12:31:18	PMS/TN/POLRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih sudah membantu yg ingin berkunjung ke DPRD Kota Denpasar tanpa membela!
11/30/2024 13:26:53	Lainnya	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk Saat ini Pelayanan yang Saya Rasakan Sudah Cukup Baik
12/2/2024 9:27:53	PMS/TN/POLRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
12/2/2024 9:31:13	PMS/TN/POLRI	Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Semua sudah sesuai dengan SOP
12/2/2024 9:37:15	PMS/TN/POLRI	Layanan pembaharuan laporan keuangan pertanggungjawaban kepala daerah	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sedera Keseluruhan sudah baik









### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

