



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Semester II Tahun 2025



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KOTA DENPASAR  
TAHUN 2025**

@dprdkotadenpasar.jdih



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



[humasdprdkotadenpasar@gmail.com](mailto:humasdprdkotadenpasar@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.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
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 2025 yaitu periode Juli sampai Desember Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli-Desember 2025
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025

## 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. Pada tahun 2025 Semester I jumlah penerima layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 51 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 48 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 185 orang responden. Jumlah responden penerima layanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar Semester II tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	117	63%
		PEREMPUAN	68	37%
2	PENDIDIKAN	SMA ke bawah	8	4%
		Diploma	7	4%
		S1	100	54%
		S2	68	37%
		S3	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	145	78%
		PEGAWAI SWASTA	5	3%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	3	2%
		LAINNYA	32	17%
4	JENIS LAYANAN	Layanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD	9	5%
		Layanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah	72	39%
		Layanan pembahasan KUA dan PPAS, Perubahan KUA dan Perubahan PPAS	20	11%
		Layanan pembahasan laporan keterangan pertanggungjawaban kepala daerah	1	1%

		Layanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Perubahan APBD	35	19%
		Layanan pembahasan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban APBD	6	3%
		Layanan penerimaan tamu kunjungan kerja	37	20%
		Layanan pengaduan masyarakat secara online	2	1%
		Layanan Reses dan Pokok-Pokok Pikiran DPRD	3	1%

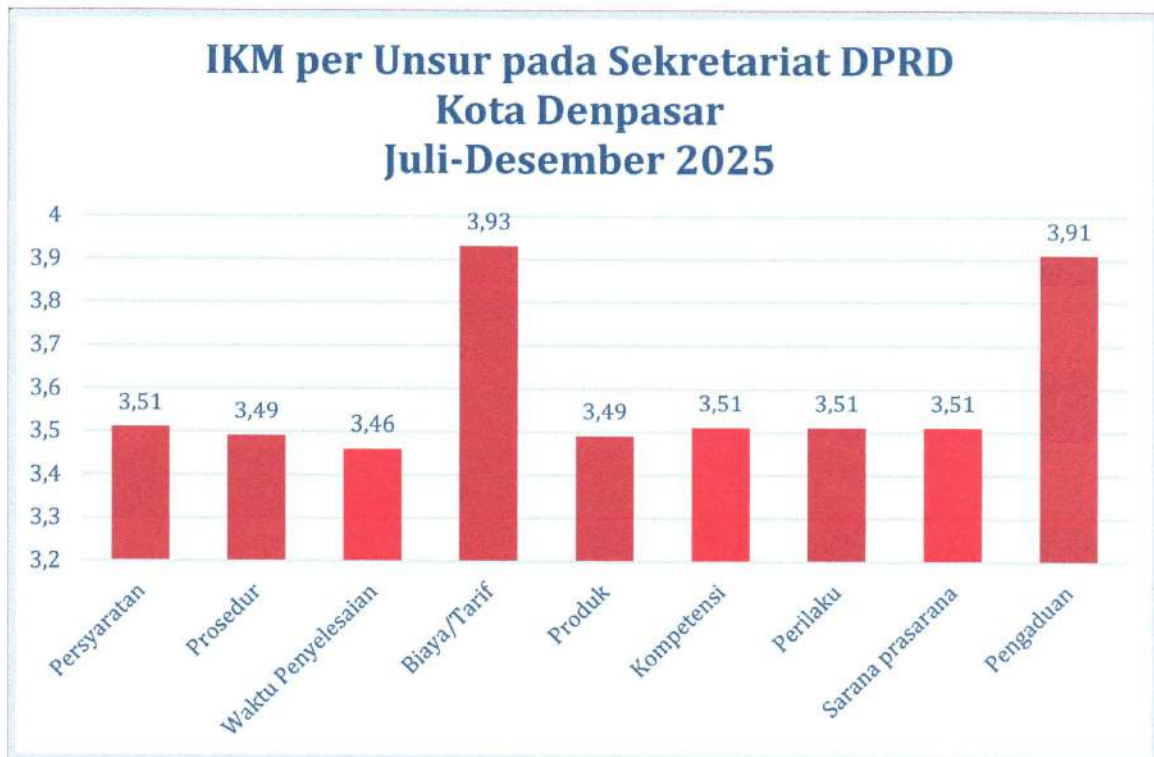
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,51	3,49	3,46	3,93	3,49	3,51	3,51	3,51	3,91
Kategori		A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	<b>88,85 (A atau Sangat baik)</b>								

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 3,46. Selanjutnya nilai terendah kedua yaitu produk layanan dan kemudahan prosedur layanan yang mendapat nilai yang sama yaitu 3,49. Kemudian nilai terendah ketiga yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, kompetensi, perilaku dan sarana prasarana dengan nilai yang sama yaitu 3,51.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,93. Kemudian unsur penyelesaian pengaduan dengan nilai 3,91.

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 :

- “Petugas yg menerima tamu hendaknya memberikan layanan 3 S , salam , senyum ,sapa, senyum terhadap tamu dapat memberikan rasa sejuk seperti nama aplikasi "sejukmu" jadi petugas penerima tamu senyumnya di tingkatkan”
- “Sebagai masukan untuk peningkatan pelayanan publik, khususnya pada penerimaan tamu di Sekretariat DPRD Kota Denpasar, kami melihat masih adanya kendala terkait pengisian form survei dan aplikasi kunjungan kerja yang baru dikirim pada hari H, sementara isian yang diminta cukup banyak dan detail. Kondisi ini berpotensi membuat tamu terburu-buru, kurang teliti, dan mengurangi fokus terhadap substansi kegiatan kunjungan. Ke depan, akan jauh lebih efektif apabila link form survei dan aplikasi kunjungan kerja tersebut dikirimkan sejak tahap koordinasi awal (misalnya beberapa hari sebelum pelaksanaan), disertai petunjuk pengisian singkat, sehingga rombongan tamu dapat menyiapkan data dengan lebih baik, mengisi secara lengkap dan akurat, serta mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan penerimaan tamu secara keseluruhan”.

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

- Dengan telah dikembangkannya layanan berbasis elektronik dalam penerimaan tamu dinas, mendorong adanya penyesuaian pelaksanaan dalam penerimaan tamu dinas yang akan melaksanakan kunjungan kerja ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar maupun ke DPRD Kota Denpasar. Dalam beberapa kondisi terdapat jumlah kunjungan yang cukup banyak dalam waktu tertentu dan disisi lain jumlah pegawai yang melayani penerimaan kunjungan tamu terbatas sehingga menyebabkan layanan tidak berjalan optimal.
- Aplikasi Sistem Elektronik Kunjungan Kerja Tamu (SEJUKMU) sesungguhnya dikembangkan untuk memudahkan tamu dinas dalam melaksanakan kunjungan. Namun dengan adanya kendala-kendala baik yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pengisian form registrasi maupun kendala terkait sarana dan prasarana seperti jaringan yang tidak stabil atau perangkat yang tidak mendukung menyebabkan aplikasi SEJUKMU belum dapat memudahkan pengguna layanan dalam menggunakan layanan.

#### **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 pelayanan	Meningkatkan kompetensi SDM dalam berkomunikasi dan meningkatkan ketrampilan serta kemampuan melalui <i>transfer knowledge/bimtek/workshop</i>	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD
2	Produk layanan	Menyampaikan tata cara penggunaan setiap layanan melalui berbagai saluran media yang tersedia	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD
3	Prosedur layanan	Menyampaikan tata cara penggunaan setiap layanan melalui berbagai saluran media yang tersedia	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Menyampaikan tata cara penggunaan setiap layanan melalui berbagai saluran media yang tersedia	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD
5	Kompetensi	Melakukan evaluasi kinerja dan/atau meningkatkan kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan melalui <i>transfer knowledge</i> antar pimpinan dan bawahan/antar pegawai/ <i>bimtek/workshop</i>	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD
6	Perilaku	Menerapkan budaya pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam) oleh pemberi layanan kepada setiap pengguna layanan	√	√	√	√	Para Bagian	Kepala pada Sekretariat DPRD

7	Sarana prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana layanan serta melakukan inventarisasi aset Barang Milik Daerah	√	√	√	√	Para Kepala Bagian pada 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 :

**Gambar 2. Grafik tren SKM per semester**



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Semester II Tahun 2025 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 Juli sampai Desember Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,85.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,46. Selanjutnya prosedur dan produk layanan dengan nilai yang sama yaitu 3,49. Kemudian persyaratan, kompetensi, perilaku dan sarana prasarana dengan nilai yang sama yaitu 3,51.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya tarif sebesar 3,93. Kemudian unsur penanganan pengaduan pelayanan dengan nilai 3,91.

Denpasar, 5 Desember 2025  
**Sekretaris DPRD Kota Denpasar**



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

## LAMPIRAN

### Hasil Olah Data SKM

Hasil olah data SKM dapat di download pada link berikut : <https://bit.ly/DataSKMSemesterII>