



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI - JUNI TAHUN 2025

KANTOR KECAMATAN DENPASAR TIMUR

Jl. Wr. Supratman No. 183. Telp. (0361) 224126

Denpasar, Bali

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	13
1. Aplikasi Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	21

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 Kecamatan Denpasar Timur 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Denpasar Timur 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 Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar yang dilakukan melalui Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan selaku petugas pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
3. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
5. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. **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.
7. **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).

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 (Gratis).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari – Juni 2025	120

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 2 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 206 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 136 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

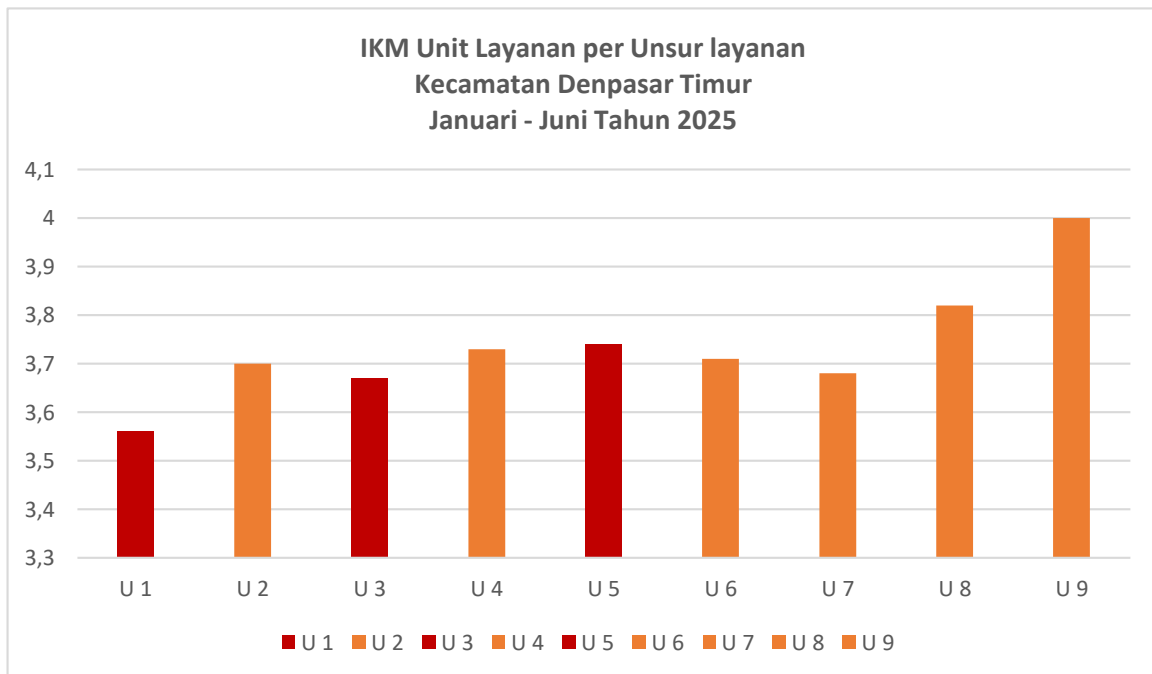
Jumlah minimum sampel dan populasi responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 136 orang dan Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari Januari sampai Juni 2025 yaitu 157 orang, sehingga memenuhi syarat minimum sampel dan populasi responden yang telah dikumpulkan dalam periode SKM, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	125	70%
		PEREMPUAN	32	30%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	110	60%
		Diloma (I,II,III,IV)	18	25%
		SI	29	15%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	0	0%
		TNI/ POLRI	0	0%
		SWASTA	125	80%
		PELAJAR	32	20%
		TIDAK BEKERJA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	PERIJINAN	25	15%
		NON PERIJINAN	132	85%
5	UMUR	ANAK/ REMAJA (14-20 TH)	25	15%
		DEWASA (21-65 TH)	122	80%
		LANSIA (< 65 TH)	10	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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,70	3,67	3,73	3,74	3,71	3,68	3,82	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,96 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian persyaratan layanan (U1) pada Kecamatan Denpasar Timur mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,59. Kemudahan prosedur layanan (U3) pada Kecamatan Denpasar Timur mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,67. Selanjutnya sarana dan prasarana (U7) yang mendapatkan nilai terendah ketiga pada yaitu 3,68.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan pengaduan (U8) dan tarif/biaya pelayanan (U9) mendapatkan tinggi yaitu 3,8 dan 4.

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 :

- Agar persyaratan pelayanan lebih diseragamkan dari tingkat desa/kelurahan hingga ke kecamatan untuk mengefisienkan waktu.
- Masih kurangnya Informasi terkait prosedur pelayanan.
- Kecepatan waktu yang terkendala dengan kekurangan kelengkapan/belum sesuai prosedur.

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

- Ketika masyarakat mengajukan permohonan pelayanan administrasi di loket pelayanan, masih ada beberapa persyaratan yang belum lengkap. Kecamatan wajib memberitahu kepada masyarakat bersangkutan dikarenakan kecamatan merupakan filter terakhir dalam memverifikasi berkas yang diajukan. Sering hal tersebut menjadi keluhan masyarakat yang pada dasarnya berkas mereka ketika di desa/kelurahan sudah ditanda tangani.
- Dalam Prosedur pelayanan segala bentuk pelayanan kecamatan dimulai dari desa/kelurahan. Terkadang masyarakat yang mengajukan berkas langsung datang

ke camat tanpa mendapatkan tanda tangan dari desa/kelurahan jadi hal tersebut memakan waktu yang cenderung lebih lama dalam penyelesaian berkas.

- Untuk Kecepatan waktu dalam memberikan layanan, kedua hal di atas harus bisa terlaksana dengan baik sehingga waktu yang dibutuhkan akan semakin efisien.

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.

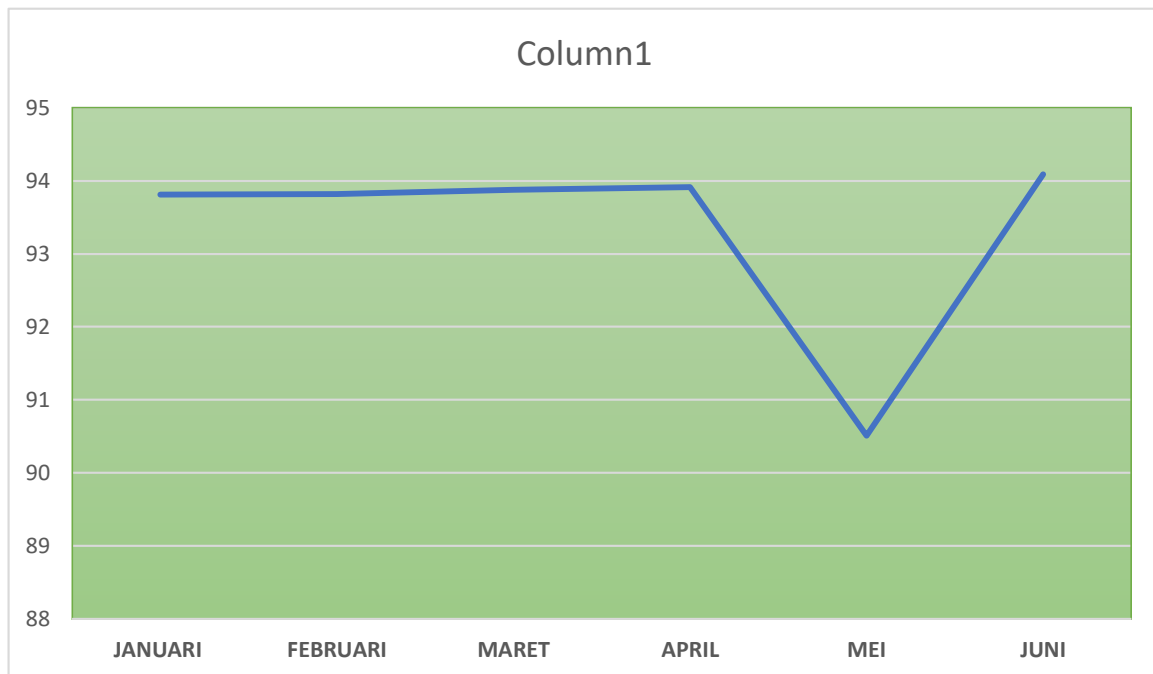
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi dan konsultasi dengan atasan langsung. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Persyaratan Penyelesaian	Berkoordinasi dengan Desa/ kelurahan terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Kasi Pelum
		Menyeragamkan Persyaratan Pelayanan mulai dari Desa/kelurahan hingga kecamatan	√	√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	√		√		Kasi Pelum

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 Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Januari Hingga Juni Tahun 2025 pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,95.
- Unsur pelayanan terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan.
- Sedangkan unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai tertinggi agar dipertahankan.

Denpasar, 3 Juli 2025


Camat Denpasar Timur



Ketut Sri Karjawati, S.Km., M.Kes.
Pembina
NIP. 197106261994022001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR TIMUR
 Jl. Wr. Supratman No. 183 Telp. 224126 Kode Pos 80237
 Website : dentim.denpasarkota.go.id

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)

DATA UNIT PELAYANAN	
Unit Pelayanan	Kantor Camat Denpasar Timur
Jam dan Tanggal Survei	

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	
Nama	
Usia	
Pendidikan	
Pekerjaan	
Alamat	
Jenis Layanan yang diterima	
Email	
No. Tlpn	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	2. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit Ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / kemampuan petugas Dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
5. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan Dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	8. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN DENPASAR TIMUR SEMESTER 1 PERIODE JANUARI- JUNI 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN JANUARI 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Idewa Gede Sura Yasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Ni Wayan Dasning	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Ni Putu Eka Handayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	I Made Astika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Ni Wayan Winarti	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	Astutik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	I Wayan Agus Sukadana	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	Ni Gusti Putu Raka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	I Gusti Made Candra	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	I Ketut Wenten	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	I Gede Widiartayasa	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	AA Ngr Rajendra	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	Ni Ketut Sarini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Ni Komang Erma Mita Puspita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	I Gusti Agung Raka Oka SH	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	I Wayan Gita, BA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	I Nyoman Susila	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
18	Ni Made Vidya Pratiwi	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	I Gede Yuda Antara Kresna Putra	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
20	Ida Bagus Gede Krisna Cahyadi Putera	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
21	I Wayan Sutha	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
22	I.B Harry Yoga Nugraha	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
23	Ni Wayan Dasning	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
24	I Wayan Era Sasmitayasa	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
26	Ni Made Astni	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	Dayu Made Alit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur		93	99	98	99	99	94	95	98	104	
NRR per Unsur		3,577	3,808	3,769	3,808	3,808	3,615	3,654	3,769	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,397	0,423	0,418	0,423	0,423	0,401	0,406	0,418	0,444	3,753
NILAI SKM											93,816

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN FEBRUARI 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Lintang sari Puspa Handayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Putu Bawa Dharmawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	I Gusti Putu Wisesa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Nurfat Mewati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Ni Ketut Sumarini	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	Bagus Anom Samiana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	I Wayan Sumerta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	Anik Setyaningsih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	AA Sagung Indhy Dharmaratni	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
10	Lies Sintania	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Drs. I Ketut Seneng Adnyana	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	I Ketut Mardika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Ni Made Suarmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Ni Made Suryani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Ni Nyoman Siti	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	I Nyoman Arta	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	Made Devi Asrini	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	I Wayan Gede Wardita	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	Wilmiyati	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
20	Nengah Wartini	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
21	Made Artanayasa	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
Jml Nilai per Unsur		79	78	75	78	79	78	78	81	84	
NRR per Unsur		3,762	3,714	3,571	3,714	3,762	3,714	3,714	3,857	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,418	0,412	0,396	0,412	0,418	0,412	0,412	0,428	0,444	
NILAI SKM											93,821

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN MARET 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Made Wisyudha Himanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Wiwini Fitriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Gusti Putu Suweta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	I Ketut Tenten	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	I Nyoman Juwita	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
6	I Wayan Gede Putra Arimbawa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	A.A Gede Raka Partha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	Ni Wayan Dani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	I Gede Susila	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Wayan Leseq	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Yadi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Komang Yuli Astuti	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	I Wayan Residah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Ni Made wirati	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	A.A Ketut Ngurah Aryana	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	I Made Sumadi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	I Wayan Wahyu Anardita	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
18	Ni Gusti Ayu Raka	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	I Dewa Made	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
20	Ni Wayan Kompyang Ariasih	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	I Wayan Kartika	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
26	I Wayan Wahyu Anandita	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
28	A.A Ngurah Maha Surpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	I Wayan Wahyu Anandita	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur		83	90	90	93	92	88	89	91	96	
NRR per Unsur		3,458	3,750	3,750	3,875	3,833	3,667	3,708	3,792	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,384	0,416	0,416	0,430	0,426	0,407	0,412	0,421	0,444	
NILAI SKM											93,888

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN APRIL 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Gede Eka Surya Wirawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	I Kadek Duwi Saputra	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	Luh Suwini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	I Gede Sarja Budhaya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Gusti Made Lingga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Ni Nengah Merta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	A.A Rai Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Ni Wayan Ming Suhariantini, SE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	I Gede Cipta Sudewa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	I Wayan Arimbawa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	I.B Alit Suryadarma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	I Gede Suardika	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	Putu Nasura	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	I Made Renata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Ni Wayan Latri	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
16	I Komang Sila Sumantara	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	I Made Parwata	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	Kadek Wastini	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	I Made Astana Yuna	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	A.A Ketut Ngurah Aryana	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	Ni Ketut Puri	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
21	I.A Ketut Puspawati	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
22	A.A Ngurah Eka Wijaya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Ni Ketut Sulastri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	I Nyoman Wirama Suadnyana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur		91	93	92	93	92	92	93	100	100	
NRR per Unsur		3,640	3,720	3,680	3,720	3,680	3,680	3,720	4,000	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,404	0,413	0,408	0,413	0,408	0,408	0,413	0,444	0,444	
NILAI SKM											3,756
											93,906

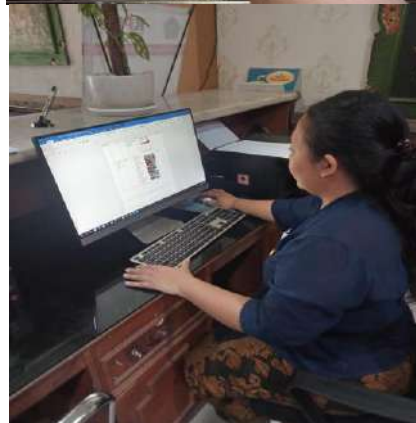
PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN MEI 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	I Wayan Kondra	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
2	I Made Reju	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
3	I Nyoman Murdi	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
4	I Ketut Sena	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
5	Ida Bagus Santa	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
6	Gusti Putu Darmayuda	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	Luh Suseni	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
8	Ni Nypamn Wiryantini	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
9	Dr. Asih Admamijanti	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
10	Desak Gede Ngurah	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
11	Wayan Gede Murdiana	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	Dyan Maudreani Wirawan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	I Dewa Made Dharma Wijaya	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
14	Ni Luh Putu Sri Utami Suardhana	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
15	I Wayan Nuka	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
16	Dewa Gede Ari Candra	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	Yanty	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	Cok Gede Putra	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
19	Ni Wayan Kayun	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
20	I Gusti Bagus Nurcahyadi	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
21	I Made Ariyasa	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
22	I Gede Putu Indrajaya Prakasa	3	3	4	4	3	4	4	33	4	
23	I Bagus Nandya Putra Narendra Anom	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	I Nyoman Ardana	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
25	Komang Armike Trisnawati	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
26	Ni Luh Puspawati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jml Nilai per Unsur		84	91	85	90	90	90	88	125	103	
NRR per Unsur		3,360	3,640	3,400	3,600	3,600	3,600	3,520	5,000	4,120	
NRR Tertimbang per Unsur		0,373	0,404	0,377	0,400	0,400	0,400	0,391	0,555	0,457	
NILAI SKM											3,756
											93,906

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN JUNI 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Ni Made Rida	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
2	Ni Nyoman Mudiari	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	A.A Gede Agung Wiadnyan Putra	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Wedasmara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Ni Nyoman Riani	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	I Kadek Sunthosa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	I Wayan Sudarsa	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
8	Gustri Ayu Putu Rai	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	A.A Ngurah Gede Mulyadi	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Ni Wayan Astuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Ni Made Sutining	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	A.A Istri Suryani	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	Ni Komang Sri Agustini	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	I Gusti Ngurah Kastawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	I Wayan Sugita	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	Ni Wayan Rambig	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	I Putu Eka Jati Sanjaya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	Ni Made Lodri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	I Made Winarta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	Ni Wayan Juniari	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	Dra. Ni Ketut Marheni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	I Made Wijana	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
23	I Wayan Suparta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	I Kadek Wirayadhi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
25	I Kaetut Artika	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	Drs. I Wayan Sumatra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Made Redy Yuliawan	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	I Gusti Agung Anom Sunu	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	Gede Sukanta Kesuma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Maria Sajam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	I Made Apriadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Ni Made Uiyani	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	I Nyoman Suwitra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	I Wayan Pegug	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	I Gusti Rai Yusana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur		131	126	131	129	131	132	132	133	140	
NRR per Unsur		3,743	3,600	3,743	3,686	3,743	3,771	3,771	3,800	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,415	0,400	0,415	0,409	0,415	0,419	0,419	0,422	0,444	
NILAI SKM											93,954

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	91,50	A
U2	Perilaku pelaksana	99,00	A
U3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,50	A
U4	Kompetensi Pelaksana	99,00	A
U5	Jangka Waktu Penyelesaian	99,00	A
U6	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	95,50	A
U7	Sarana dan Prasarana	90,75	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,00	A
U9	Biaya/Tarif	99,00	A

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli – Desember 2024**



**Pelayanan Publik Kecamatan Denpasar Timur
Juli s/d Desember Tahun 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.4 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 Kecamatan Denpasar Timur 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.

1.5 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.

1.6 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Denpasar Timur 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

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh kecamatan Denpasar Timur periode Januari-Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari - Juni 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,59	Baik
2	Perilaku pelaksana	3,70	Baik
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	Baik
4	Kompetensi Pelaksana	3,73	Baik
5	Jangka Waktu Penyelesaian	3,74	Baik
6	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,71	Baik
7	Sarana dan Prasarana	3,68	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	Sangat Baik
9	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang harus dipertahankan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut maupun 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
			Juni-Desember 2024				
1	Persiapan	Mempersiapkan semua keperluan terkait persyaratan Pelayanan, jangka waktu dan perilaku pelaksana pelayanan.	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur
2	Peningkatan Pelayanan dan Pengumpulan Data	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan peningkatan informasi persyaratan. - menyesuaikan waktu pelayanan dengan kelengkapan berkas. - meningkatkan perilaku dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun). 	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur
3	Pengolahan Data	Merangkum dan mengolah Data yang telah terkumpul sesuai format SKM.	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur

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 di-tindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persiapan	Sudah	Mempersiapkan semua keperluan terkait persyaratan Pelayanan, jangka waktu dan perilaku pelaksana pelayanan.	 	Tidak ada.
2	Peningkatan Pelayanan dan Pengumpulan Data	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan peningkatan informasi persyaratan. - menyesuaikan waktu pelayanan dengan kelengkapan berkas. - meningkatkan perilaku dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun). 		Tidak ada.

3	Pengolahan Data	Sudah	Merangkum dan mengolah Data yang telah terkumpul sesuai format SKM.		Tidak ada.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,96.
2. Unsur pelayanan terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, perilaku dan waktu pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pengguna layanan, sarana prasarana dan tarif pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi 4.
4. 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	Peningkatan Capaian SKM Kecamatan Denpasar Timur	Memastikan Segala Perlengkapan Persyaratan dan waktu sudah terpenuhi dalam memberikan pelayanan serta peningkatan mutu perilaku dalam memberikan pelayanan.	1 Tahun.	Camat Denpasar Timur.	Bagian Organisasi Kota Denpasar, Perbekel dan Lura se-Kecamatan Dentim.

Denpasar, 3 Juli 2025

Camat Denpasar Timur

Ketut Sri Karyawati, S.Km., M.Kes.
Pembina
NIP. 197106261994022001



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2025

KANTOR KECAMATAN DENPASAR TIMUR

Jl. Wr. Supratman No. 183. Telp. (0361) 224126

Denpasar, Bali

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	13
1. Aplikasi Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	21

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 Kecamatan Denpasar Timur 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Denpasar Timur 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 Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar yang dilakukan melalui Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan selaku petugas pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
3. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
5. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. **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.
7. **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).

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 (Gratis).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - Desember 2025	120

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 157 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 136 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

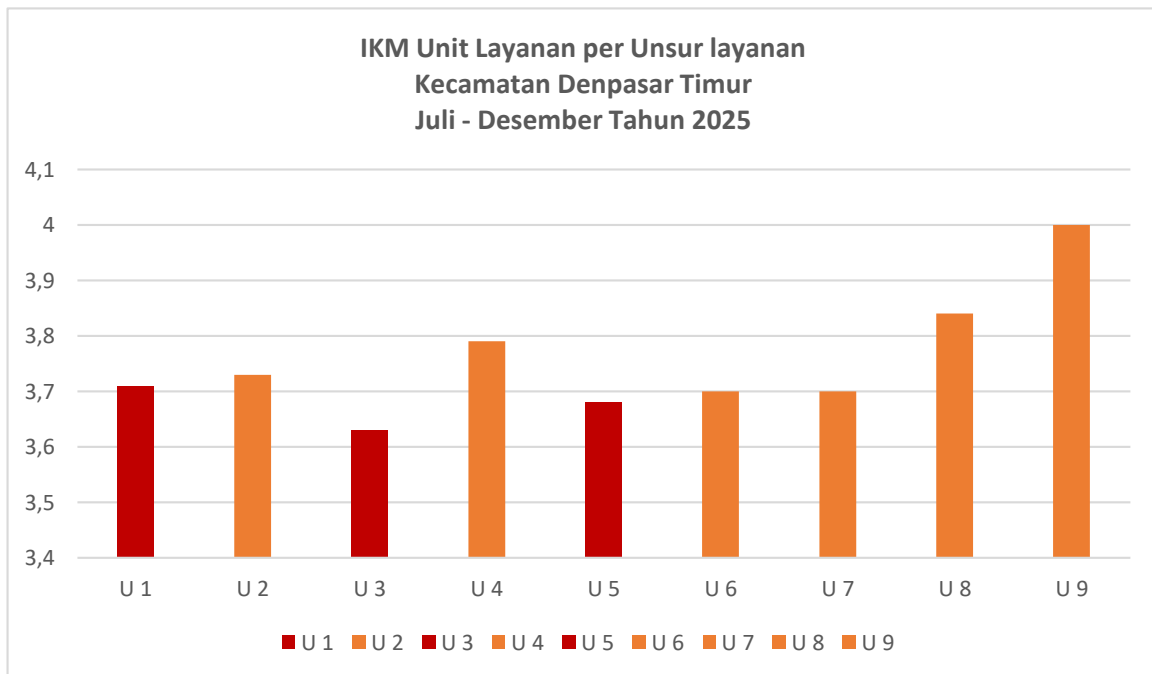
Jumlah minimum sampel dan populasi responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 136 orang dan Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari Juli sampai Desember 2025 yaitu 191 orang, sehingga memenuhi syarat minimum sampel dan populasi responden yang telah dikumpulkan dalam periode SKM, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	131	70%
		PEREMPUAN	60	30%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	116	60%
		Diloma (I,II,III,IV)	35	25%
		SI	40	15%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	0	0%
		TNI/ POLRI	0	0%
		SWASTA	153	80%
		PELAJAR	38	20%
		TIDAK BEKERJA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	PERIJINAN	20	15%
		NON PERIJINAN	171	85%
5	UMUR	ANAK/ REMAJA (14-20 TH)	25	15%
		DEWASA (21-65 TH)	160	80%
		LANSIA (< 65 TH)	6	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 :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,71	3,75	3,63	3,79	3,68	3,70	3,70	3,84	4,00
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		93,96 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U3) pada Kecamatan Denpasar Timur mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,63. Kecepatan waktu Pelayanan (U5) pada Kecamatan Denpasar Timur mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,68. Selanjutnya Kesesuaian persyaratan pelayanan (U1) yang mendapatkan nilai terendah ketiga 3,70.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu layanan pengaduan (U8) dan tarif/biaya pelayanan (U9) mendapatkan tinggi ari 3,8 dan 4.

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 :

- Agar persyaratan pelayanan lebih diseragamkan dari tingkat desa/kelurahan hingga ke kecamatan untuk mengefisienkan waktu.
- Masih kurangnya Informasi terkait prosedur pelayanan.
- Kecepatan waktu yang terkendala dengan kekurangan kelengkapan/belum sesuai prosedur.

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

- Ketika masyarakat mengajukan permohonan pelayanan administrasi di loket pelayanan, masih ada beberapa persyaratan yang belum lengkap. Kecamatan wajib memberitahu kepada masyarakat bersangkutan dikarenakan kecamatan merupakan filter terakhir dalam memverifikasi berkas yang diajukan. Sering hal tersebut menjadi keluhan masyarakat yang pada dasarnya berkas mereka ketika di desa/kelurahan sudah ditanda tangani.
- Dalam Prosedur pelayanan segala bentuk pelayanan kecamatan dimulai dari

desa/kelurahan. Terkadang masyarakat yang mengajukan berkas langsung datang ke camat tanpa mendapatkan tanda tangan dari desa/kelurahan jadi hal tersebut memakan waktu yang cenderung lebih lama dalam penyelesaian berkas.

- Untuk Kecepatan waktu dalam memberikan layanan, kedua hal di atas harus bisa terlaksana dengan baik sehingga waktu yang dibutuhkan akan semakin efisien.

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.

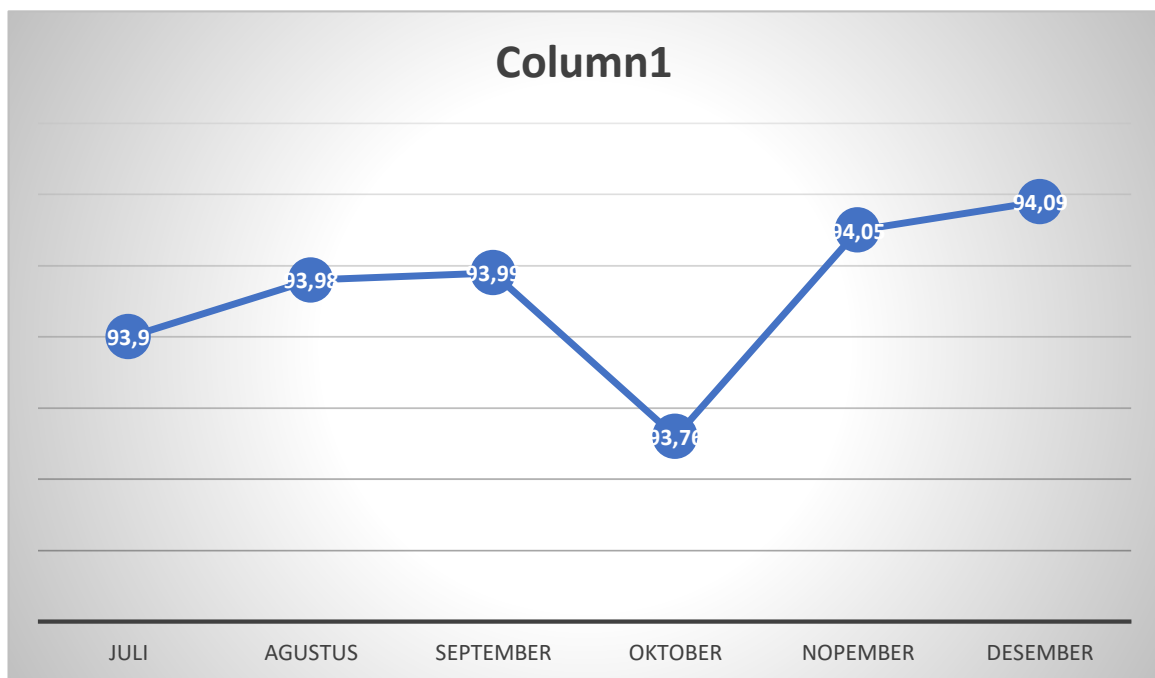
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi dan konsultasi dengan atasan langsung. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Persyaratan Penyelesaian	Berkoordinasi dengan Desa/ kelurahan terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Kasi Pelum
		Menyeragamkan Persyaratan Pelayanan mulai dari Desa/kelurahan hingga kecamatan	√	√	√	√	Kasi Pelum
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan publikasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	√		√		Kasi Pelum

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 Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Juli Hingga Desember Tahun 2025 pada Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,96.
- Unsur pelayanan terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan.
- Sedangkan unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai tertinggi agar dipertahankan.

Denpasar, 02 Desember 2025


Camat Denpasar Timur



Ketut Sri Karjyawati, S.Km., M.Kes.
Pembina
NIP. 197106261994022001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR TIMUR
 Jl. Wr. Supratman No. 183 Telp. 224126 Kode Pos 80237
 Website : dentim.denpasarkota.go.id

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)

DATA UNIT PELAYANAN	
Unit Pelayanan	Kantor Camat Denpasar Timur
Jam dan Tanggal Survei	

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN	
Nama	
Usia	
Pendidikan	
Pekerjaan	
Alamat	
Jenis Layanan yang diterima	
Email	
No. Tlpn	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	2. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit Ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / kemampuan petugas Dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
5. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang Tercantum dalam standar pelayanan Dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	8. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN DENPASAR TIMUR SEMESTER II PERIODE JULI - DESEMBER 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN JULI 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Ni Luh Acintya Devi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Ni Made Jaba	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Ni Nyoman Cenic Arsani	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
4	Nyoman Nur Ariman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	I Ketut Sumatra Yasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	I Ketut Suada	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	I Made Kodra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	I Made Agus Dwi Hadryana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Ir. I Made Kendra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Luh Putu Ekawati	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	I Wayan Arya Sutawi Naya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Agung Krisna Permana	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	I Made Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Tjok Gde Sparsa Krisyana	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
15	Putu Sri Wijayanty	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
16	Ni Md Ayu Wiasmini	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
17	Ni Nyoman Artini	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
18	I Gusti Agung Gede Rai Yudiantara	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
19	I Wayan Arya Suta Winaya	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
20	I Wayan Bagus Abiyoga Saputra	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
21	I Made Parwata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Nyoman Darmawan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	Ni Made Sekartini	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	I Made Rediana	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	Yande Widarsa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	Karel Harmo	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
27	I Nyoman Lingga Aksana	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
28	I Wayan Ngastiana	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	I Made Sugiantara	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	Agus Nizam Prayudi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	Ni Kadek Erlina Dewi	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
32	Ni Wayan Runti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	A.A Agung Putu Raka	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	I Wayan Pindih	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
35	I Nengah Cangker	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
36	I Kadek Wiryawan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
37	Ni Kadek Suryasih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	I Nyoman Sundra	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
39	Ni Made Nari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	I Wayan Sujana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	I Ketut Urip	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	I Wayan Suarta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur		155	152	157	157	151	154	162	164	168	
NRR per Unsur		3,690	3,619	3,738	3,738	3,595	3,667	3,857	3,905	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,410	0,402	0,415	0,415	0,399	0,407	0,428	0,433	0,444	3,753
NILAI SKM											93,821

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN AGUSTUS 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	I Komang Astawa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
2	Widayati	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
3	I Gd Sarja Budhaya	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
4	I Komang Darma Adiyasa	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
5	Putu Agus Wisnu Mahayasa	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
6	Ida Ayu Tirtawati	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	I Ketut Sudia Prayudha	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
8	I Nyoman Wekanta	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
9	I Wayan Tantra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	I Nyoman Sulara	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
11	Ni Nyoman Kerthi	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	Drs I Wayan Loseni Dharmadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Lies Sintania	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
14	Ni Ketut Lasti	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
15	Sri Pujanti	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	Dra. Putu Indrawati Prasetya	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
17	Ni Komang Erma Mita Puspita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Ni Wayan Serradi	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
19	Noman Diksa Setiawan	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	Dri Ketut Wenten	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
21	Ida Ayu Suci	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	I Ketut Suwena	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
23	Dr. Cok Gede Begus Darma Putra	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
24	I Made Gede Budiayasa	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
25	I Wayan Budiasa	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
26	Ni Made Sulateri	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
27	Ida Agung Widiani	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
28	I Wayan Suartana	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	Ni Made Vidya Pratiwi	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
30	I Made Artha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
31	Ida Bagus Senja Purwatha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur		114	111	112	108	108	111	108	120	124	
NRR per Unsur		3,800	3,700	3,733	3,600	3,600	3,700	3,600	4,000	4,133	
NRR Tertimbang per Unsur		0,422	0,411	0,414	0,400	0,400	0,411	0,400	0,444	0,459	
NILAI SKM											93,980

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN SEPTEMBER 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Ni Made Puja	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2	I Wayan Mustika	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	Ni Luh Arini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	I Made Agus Wirawan	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
5	Kadek Indradi Sanjaya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	I Nyoman Suarma	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
7	I Nyoman Suarsa	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
8	I Made Reka	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	I Nyoman Saputra	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
10	I Made Abimanyu	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
11	I Gede Suarka	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	I Made Suda	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
13	I Nyoman Suthabrata	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
14	I Wayan Sirya	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
15	I Wayan Wisesa	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
16	Ni Nyoman Dewi Juni Watini	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
17	Sri Paryati	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
18	I Nyoman Mawi	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
19	I Kadek Swastika	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
20	I Made Artha	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
21	Ni Nyoman Suka	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
22	Komang Dewi Kusumayanti	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
23	I Gustu Putu Widiana	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
24	I Gusti Putu Suparta Kesumajati	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
25	I Komang Gede Junapriya	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
26	I Made Wahyu Pramayudha Dwipa	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
27	Ni Made Wardani	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
28	I Made Parwata	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
29	A.A.A Ngurah Tini	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
30	R Mohamad Asgani	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
31	Ida Ayu Kartini	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
32	Ni Wayan Nuriasih	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jml Nilai per Unsur		116	119	112	115	113	114	115	118	128	
NRR per Unsur		3,742	3,839	3,613	3,710	3,645	3,677	3,710	3,806	4,129	
NRR Tertimbang per Unsur		0,415	0,426	0,401	0,412	0,405	0,408	0,412	0,423	0,458	
NILAI SKM											93,992

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
BULAN OKTOBER 2025											
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Yulia Kristina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Kompyang Gede Arya	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	I Wayan Rusnawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	I Wayan Kendi	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
5	A.A Gede Agung Dananjaya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	Ni Ketut Asta Damawati	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
7	Wayan Simpen	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	I Gusti Made Yoga Suweda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Ni Made Suci	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	I Wayan Gede Suardana	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
11	I Wayan Gede Putu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Ni Putu Bunga Laudia	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	Ni Nyoman Anjati	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	I Wayan Sena	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
15	AA Bagus Mulyawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Agustina Ariani	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	Ni Made Sumarni	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	I Gede Raka Mahendra	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
19	Iwan Dolly Hasibuin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Ida Bagus Oka Suyatra Wibawa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
21	I Ketut Dana S.OS	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
22	I Kadek Ari Yana Putra	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	I Nyoman Sukarta Diana	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
24	I Nyoman Sukarta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Luh Putu Handyani	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
26	I Made Budi Setiawan	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
27	I Putu Julitawan	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
28	Dewa Ayu Indrawati	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
29	Totok Swaronto	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
30	Ida Bagus Rai Suartha	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
31	Ida Ayu Putu Kartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	I Gusti Ayu Suci,SOS	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
33	I.A Mde Adi Senen	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
34	I Ketut Jingga	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
35	I Made Beratha	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
36	I Wayan Astika	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
37	I Gusti Ngurah Pariatnyana	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
38	Kansta Maya Tumbol	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur		143	149	135	141	142	143	140	139	152	
NRR per Unsur		3,763	3,921	3,553	3,711	3,737	3,763	3,684	3,658	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur		0,418	0,435	0,394	0,412	0,415	0,418	0,409	0,406	0,444	
NILAI SKM											93,766

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
BULAN NOVEMBER 2025										
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	I Ketut Alit, BA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	I Komang Agus Heri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	I Wayan Suada	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	Anak Agung JoNI Hartawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	I Made Suharta	3	4	4	4	4	3	4	4	4
6	I Wayan Merta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Ni Ketut Ambiyeg	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	I Wayan Wardana	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	Ni Made Ayu Dessy Rochida	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	I Wayan Gede Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	I Wayan Didi Surya Cahyadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Drg Ida Bagus Argamantra	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	Ni Luh Putu Novi Cahyanti	4	4	3	4	4	4	3	4	4
14	Ni Nyoman Sumertini	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	I Wayan Astawa	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	I Nyoman Sudarsana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	AA. Gede Agung Dananjaya	3	4	3	4	4	3	3	4	4
18	Ni Luh Ari Purnami	3	4	4	4	3	4	3	4	4
19	I Komang Agus Hari Dedy Saputra	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Ni Gusti Ayu Nyoman Rai Artini	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	I Gede Putra Udiyana	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	I Wayan Pandih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	AnikAriyani	3	4	3	3	4	3	3	4	4
24	Tumino	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	Ni Made Artha	4	4	3	3	4	3	4	4	4
26	I Wayan Gumbreg	4	4	3	4	4	4	3	4	4
27	Gede Prama Dewa Putra	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28	Fitri Indrawati	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	I Wayan Widana	4	4	3	4	4	3	3	4	4
30	Ni Nengah Peniasih	4	3	3	4	3	4	4	4	4
31	Made Edi Wiguna, SE	4	3	3	3	3	4	4	4	4
32	Ni Putu Latri	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	I Ketut Artika, SE	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	Irvandi	3	3	3	3	4	3	4	4	4
35	I Made Arya Putra	3	3	3	4	4	3	3	4	4
36	I Gusti Ngurah Armana	3	3	3	4	4	3	3	4	4
37	I Wayan Suparta	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Jml Nilai per Unsur		134	139	132	143	141	133	136	148	148
NRR per Unsur		3,622	3,757	3,568	3,865	3,811	3,595	3,676	4,000	4,000
NRR Tertimbang per Unsur		0,402	0,417	0,396	0,429	0,423	0,399	0,408	0,444	0,444
NILAI SKM										94,050

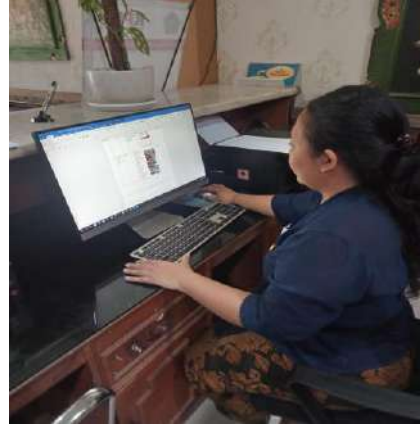
PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
BULAN DESEMBER 2025										
No. Resp	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Ni Putu Rudyana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	I Gusti Ngurah Agung Dery Wijaya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	I Gusti Ngurah Pariadnyana	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	A.A. Oka Sunartara	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	Ni Nengah Poniash	4	3	4	4	4	3	4	4	4
6	I Gusti Agung Atmika Wiguna	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	Ida Ayu Putu Darwati	4	4	4	3	3	3	3	4	4
8	Bagus Made Alit Suardana	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9	Walniyadi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	Id Bagus Ketut Adyaguhyatiko	3	3	4	3	4	4	3	4	4
11	Ni Wayan Karih	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur		41	41	42	40	41	40	40	44	44
NRR per Unsur		3,727	3,727	3,818	3,636	3,727	3,636	3,636	4,000	4,000
NRR Tertimbang per Unsur		0,414	0,414	0,424	0,404	0,414	0,404	0,404	0,444	0,444
NILAI SKM										94,098

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	91,50	A
U2	Perilaku pelaksana	99,00	A
U3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,50	A
U4	Kompetensi Pelaksana	99,00	A
U5	Jangka Waktu Penyelesaian	99,00	A
U6	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	95,50	A
U7	Sarana dan Prasarana	90,75	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,00	A
U9	Biaya/Tarif	99,00	A

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari – Juni 2025**



**Pelayanan Publik Kecamatan Denpasar Timur
Januari s/d Juni Tahun 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.4 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 Kecamatan Denpasar Timur 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.

1.5 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.

1.6 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Denpasar Timur 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

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh kecamatan Denpasar Timur periode Januari-Juni 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari - Juni 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,71	Baik
2	Perilaku pelaksana	3,75	Baik
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	Baik
4	Kompetensi Pelaksana	3,79	Baik
5	Jangka Waktu Penyelesaian	3,68	Baik
6	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,70	Baik
7	Sarana dan Prasarana	3,70	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,84	Sangat Baik
9	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang harus dipertahankan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut maupun 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
			Juni-Desember 2024				
1	Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan semua keperluan terkait persyaratan Pelayanan, jangka waktu dan perilaku pelaksana pelayanan. - Sarana dan Prasarana 	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur
2	Peningkatan Pelayanan dan Pengumpulan Data	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan peningkatan informasi persyaratan. - menyesuaikan waktu pelayanan dengan kelengkapan berkas. - meningkatkan perilaku dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan 5S (salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun). 	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur
3	Pengolahan Data	Merangkum dan mengolah Data yang telah terkumpul sesuai format SKM.	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	30 hari Kerja	Camat Denpasar Timur

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 di-tindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persiapan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan semua keperluan terkait persyaratan Pelayanan, jangka waktu dan perilaku pelaksana pelayanan. - Sarana dan Prasarana 	 	Tidak ada.
2	Peningkatan Pelayanan dan Pengumpulan Data	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan peningkatan informasi persyaratan. - menyesuaikan waktu pelayanan dengan kelengkapan berkas. - meningkatkan perilaku dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan 5S (salam, Senyum, 	 	Tidak ada.

			Sapa, Sopan, Santun).		
3	Pengolahan Data	Sudah	Merangkum dan mengolah Data yang telah terkumpul sesuai format SKM.		Tidak ada.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,96.
2. Unsur pelayanan terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, perilaku dan waktu pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pengguna layanan, sarana prasarana dan tarif pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi 4.
4. 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	Peningkatan Capaian SKM Kecamatan Denpasar Timur	Memastikan Segala Perlengkapan Persyaratan dan waktu sudah terpenuhi dalam memberikan pelayanan serta peningkatan mutu perilaku dalam memberikan pelayanan.	1 Tahun.	Camat Denpasar Timur.	Bagian Organisasi Kota Denpasar, Perbekel dan Lura se-Kecamatan Dentim.

Denpasar, 02 Desember 2025

Camat Denpasar Timur



Ketut Sri Karyawati, S.Km., M.Kes.
Pembina
NIP. 197106261994022001