



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Januari - Desember 2021

Pemerintah Kota Denpasar
Kecamatan Denpasar Utara
Kelurahan Ubung
Tahun 2021

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
Bab I Pendahuluan	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Landasan Hukum.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Manfaat	4
 Bab II Metodologi Pengukuran	 5
2.1. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Ruang Lingkup	6
2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data	6
 Bab III Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	 8
3.1. Jenis-Jenis Pelayanan	8
3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	8
 Bab IV Penutup	 9
4.1. Kesimpulan	10
4.2. Saran	10
 Bab V Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	 11

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan SurveiKepuasan Masyarakat di Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara yang merupakan bentukpertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatansesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam Pelayanan Perijinan, Pelayanan Kependudukan dan Pelayanan Pencatatan Sipil. Atas dasar meningkatkan kualitaspelayanan, maka Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan SurveiKepuasan Masyarakat selama bulan Januari s/d bulan Desember 2021. Hasil darisurvei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yangterjadi dalam pelayanan publik lingkup Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara.Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawabpenyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalamrangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Denpasar, 30 Desember 2021
Kepala Kelurahan Ubung

Wayan Ariyanta, SH
Penata Tk. I
NIP. 19840521 200604 2 011

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa baik itu media cetak dan media elektronik sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara adalah dengan Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.2 Landasan Hukum

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum dan kependudukan di Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

1.6 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuisioner kepada pengguna layanan melalui fasilitas *Google Form*. Pengisian kuisioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa ada intervensi dari pihak lain.

2.3. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bidang Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari s/d Desember 2021.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

- Setiap Pertanyaan Survei Masing-Masing Diberi Unsur Nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama sesuai dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

- Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

- Klasifikasi Penilaian Mutu Pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,523	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jenis-Jenis Pelayanan

Adapun jenis layanan yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. Layanan Administrasi Kependudukan, meliputi :
 - Surat Keterangan Belum Kawin
 - Surat Keterangan Pindah Penduduk
 - Surat Keterangan Kedatangan Penduduk
 - Surat Keterangan Penduduk Non Permanen
 - Surat Keterangan Berkelakuan Baik
 - Surat Pernyataan Tidak Mampu
 - Surat Pernyataan silsilah Keluarga
 - Surat Pernyataan Ahli Waris
 - Surat Keterangan atau Surat Pernyataan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Layanan Administrasi Pencatatan Sipil, meliputi :
 - Surat Keterangan Perkawinan
 - Surat Keterangan Perceraian
 - Surat Keterangan Kelahiran
 - Surat keterangan Kematian
3. Layanan Administrasi Perijinan, meliputi :
 - Pelayanan Kelurahan memfasilitasi masyarakat Kelurahan Ubung dalam membuat NIB dan IUMK melalui aplikasi OSS
 - Surat Penyanding Usaha dan IMB

3.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara Tahun 2021 untuk setiap jenis layanan adalah :

No.	Jenis Layanan	Nilai SKM
1	Layanan Administrasi Kependudukan	85,66
2	Layanan Administrasi Pencatatan Sipil	85.61

3	Layanan Administrasi Perijinan	85,36
---	--------------------------------	-------

Nilai Rata-Rata SKM Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar Tahun 2021 adalah :**85,54**

Adapun unsur pelayanan dengan nilai terendah pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Nilai Unsur Terendah
1	Layanan Administrasi Kependudukan	U9 (sarana dan prasarana)
2	Layanan Administrasi Pencatatan Sipil	U1 (persyaratan pelayanan)
3	Layanan Administrasi Perijinan	U3 (waktu penyelesaian)

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan di Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara, dapat diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini sebanyak 118 (Seratus Delapan Belas) orang dengan rincian sebagai berikut :
 - Pelayanan kependudukan = 23 responden
 - Pelayanan pencatatan sipil = 74 responden
 - Pelayanan perijinan = 21 responden
2. Secara umum kualitas pelayanan Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara tahun 2021 termasuk **Kategori Baik** yaitu **Nilai Interval SKM adalah 3,0644 – 3,523** dengan **mutu pelayanan B (Baik)** dan **nilai rata-rata SKM 85,54**.

4.2 Saran

- Kiranya dapat lebih ditingkatkan terkait kualitas pelayanan pada Kelurahan Ubung Kecamatan Denpasar Utara terutama untuk menindaklanjuti unsur pelayanan yang nilainya rendah sehingga dapat dijadikan sebagai langkah perbaikan/evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
- Penambahan sarana dan prasarana Kelurahan yang memadai untuk pelayanan dengan pengadaan peralatan di bidang teknologi informasi yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Mengetahui
Kepala Kelurahan Ubung



Wayan Ariyanta, SH
Penata Tk. I
19740429 199503 1 005

Denpasar, 30 Desember 2021
Yang melaporkan
Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan



Komang Kartika Trisna Dewi, SH
Penata Tk. I
19840521 200604 2 011

BAB V
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Nilai	Program/Kegiatan	Kegiatan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,422	Kejelasan Informasi Syarat-Syarat Pelayanan	Persyaratan dapat diakses melalui Website dan Media sosial kelurahan seerta melalui brosur secara transparan
2.	Prosedur Pelayanan	3,406	Kejelasan prosedur bagi masyarakat dan berkoordinasi dengan OPD terkait	Sistem, Metode dan Teknis Pelayanan disesuaikan dengan OPd terkait
3.	Waktu Pelayanan	3,416	Kejelasan waktu dalam menyelesaikan pelayanan	Waktu pelayanan sesuai dengan SOP dan Jenis Pelayanan yang diberikan
4.	Biaya/Tarif	3,458	Pelayanan tidak dikenakan biaya	Tidak ada beban biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,451	Sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang ada	Masing-masing produk pelayanan sudah sesuai dengan spesifikasi yang ada

No.	Prioritas Unsur	Nilai	Program/Kegiatan	Kegiatan
6.	Kompetensi Pelaksana	3,462	Mengikutsertakan petugas pelayanan jika ada Bintek terkait	Mengirim Petugas pelayanan untuk mengikuti Bintek ke OPD atau Instansi terkait karena Kelurahan Ubung tidak mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan bintek
7.	Perilaku Pelaksana	3,467	Petugas Pelayanan harus berperilaku yang sopan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	Peraturan tentang Petugas Pelayanan sudah ditetapkan
8.	Penanganan Pengaduan	3,375	Pengaduan melalui kotak saran, dan melalui media kelurahan	Kotak saran terpasang di Ruang Pelayanan kantor Kelurahan Ubung, Pengaduan secara online melalui Pro Denpasar, website Kelurahan Ubung, serta Facebook dan Instagram Kelurahan Ubung
9.	Sarana dan Prasarana	3,387	Pengusulan penambahan sarpras dan perbaikan sarpras agar sesuai dengan persyaratan standar pelayanan	Pengusulan sarana dan prasarana untuk pelayanan yang meliputi peralatan di bidang teknologi informasi (computer, jaringan wifi, printer, dll), perlengkapan untuk difable dan lansia (parkir difable, jalur khusus difable, kursi roda), Ruang bermain anak dan ruang laktasi

[illegible]

[illegible]

[illegible]

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN KEPENDUDUKAN KELURAHAN UBUNG KOTA DENPASAR
TAHUN 2021**

NILAI IKM

85.66

NAMA LAYANAN : Pelayanan Kependudukan

RESPONDEN

JUMLAH	: 23 Orang	
JENIS KELAMIN	: L = 13 Orang/ P = 10 Orang	
PEKERJAAN	: PNS/TNI/POLRI	: - Orang
	Pegawai Swasta	: 11 Orang
	Wiraswasta	: 3 Orang
	Pelajar/Mahasiswa	: 2 Orang
	Lainnya	: 7 Orang
PERIODE SURVEY	: 1 Januari 2021 s/d 31 Desember 2021	

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PENCATATAN SIPIL KELURAHAN UBUNG KOTA DENPASAR
TAHUN 2021**

NILAI IKM

85.61

NAMA LAYANAN : Pelayanan Pencatatan Sipil

RESPONDEN

JUMLAH	: 74 Orang	
JENIS KELAMIN	: L = 40 Orang/ P = 34 Orang	
PEKERJAAN	: PNS/TNI/POLRI	: 5 Orang
	Pegawai Swasta	: 32 Orang
	Wiraswasta	: 13 Orang
	Pelajar/Mahasiswa	: 5 Orang
	Lainnya	: 19 Orang
PERIODE SURVEY	: 1 Januari 2021 s/d 31 Desember 2021	

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PERIJINAN KELURAHAN UBUNG KOTA DENPASAR
TAHUN 2021**

NILAI IKM

85.49

NAMA LAYANAN : Pelayanan Perijinan

RESPONDEN

JUMLAH	: 21 Orang	
JENIS KELAMIN	: L = 9 Orang/ P = 12 Orang	
PEKERJAAN	: PNS/TNI/POLRI	: - Orang
	Pegawai Swasta	: 7 Orang
	Wiraswasta	: 12 Orang
	Pelajar/Mahasiswa	: 2 Orang
	Lainnya	: - Orang
PERIODE SURVEY	: 1 Januari 2021 s/d 31 Desember 2021	

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT