



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KECAMATAN DENPASAR SELATAN**  
**2021**

## KATA PENGANTAR

**Om Swastyastu,**

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat perkenan Beliau lah, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dapat dirampungkan sesuai yang diharapkan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan peraturan tersebut di atas, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil SKM. Maka dari itu, laporan ini kemudian disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh penerima layanan izin maupun non izin di Kecamatan Denpasar Selatan.

Dalam penyusunan laporan ini, tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini. Tidak lupa pula, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

**Om Shanti, Shanti, Shanti, Om**

Denpasar, 7 Januari 2021

Camat Denpasar Selatan



## **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik itulah diperlukan evaluasi secara berkesinambungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat diambil langkah – langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang berkelanjutan

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam buku pedoman.

## **B. MAKSUD & TUJUAN**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **C. METODE PENGUMPULAN DATA**

Kecamatan Denpasar Selatan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan memberikan lembar kuesioner kepada penerima pelayanan publik yang telah selesai melakukan proses pelayanan, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan non izins.

Pengisian kuesioner tersebut dilakukan oleh penerima layanan sendiri sebagai responden, tanpa ada intervensi dari pihak manapun. Kemudian kuesioner yang telah diisi, dikumpulkan kembali kepada petugas pelayanan.

## **D. WAKTU PENGUMPULAN DATA**

Data dikumpulkan dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021.

## **E. SASARAN**

Sesuai dengan Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, sasaran yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## F. RUANG LINGKUP/CARA PENGOLAHAN DATA

Dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Denpasar Selatan, terdapat 9 (Sembilan) unsur yang menjadi tolak ukur, yaitu;

- Unsur no. 1 (U1): unsur syarat pelayanan (mengukur kesesuaian syarat pelayanan dengan jenis pelayanannya).
- Unsur no.2 (U2) : unsur kemudahan prosedur
- Unsur no.3 (U3) : unsur kecepatan waktu pelayanan
- Unsur no.4 (U4) : unsur tarif/biaya
- Unsur no.5 (U5) : unsur kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dengan hasil yang diberikan.
- Unsur no.6 (U6) : unsur kompetensi petugas
- Unsur no.7 (U7) : unsur perilaku petugas
- Unsur no.8 (U8) : unsur kualitas sarana dan prasarana
- Unsur no.9 (U9) : unsur penanganan pengaduan.

Setelah melewati tahap pengumpulan data, maka dilakukan proses pengolahan data dengan pertama – tama menghitung bobot nilai rata- rata tertimbang (nilai penimbang) sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,01$$

Kemudian dilakukan penghitungan skor SKM unit pelayanan dengan rumus berikut.

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap skor SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Akan didapatkan hasil akhir berupa skor SKM yang telah dikonversi atau nilai interval konversi (NIK) yang kemudian dapat diklasifikasi dalam mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan seperti di bawah ini:

| <b>NILAI PERSEPSI</b> | <b>NILAI INTERVAL</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b> | <b>MUTU PELAYANAN (x)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b> |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1                     | 1,00 – 2,59           | 25,00 – 64,99                        | D                         | Tidak Baik                        |
| 2                     | 2,60 – 3,06           | 65,00 – 76,60                        | C                         | Kurang Baik                       |
| 3                     | 3,07 – 3,53           | 76,61 – 88,30                        | B                         | Baik                              |
| 4                     | 3,54 – 4,00           | 88,31 – 100,00                       | A                         | Sangat Baik                       |

#### G. PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang menjadi indikator Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021, berikut ini indikator kinerja utama dan capaiannya:

| <b>Indikator Kinerja Utama</b>                                      | <b>Target</b> | <b>Realisasi 2021</b> | <b>% Capaian tahun 2021</b> |
|---|---------------|-----------------------|-----------------------------|
| Persepsi responden terhadap pelayanan di Kecamatan Denpasar Selatan | 80            | Nilai 89              | 100%                        |

Tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan sepanjang tahun 2021, terkait pelayanan izin dan non izin, realisasi Kecamatan Denpasar Selatan telah berhasil melampaui target sebesar 80, dengan capaian skor sebesar 89. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, kinerja unit pelayanan Kecamatan Denpasar Selatan berhasil meraih kategori Sangat Baik.

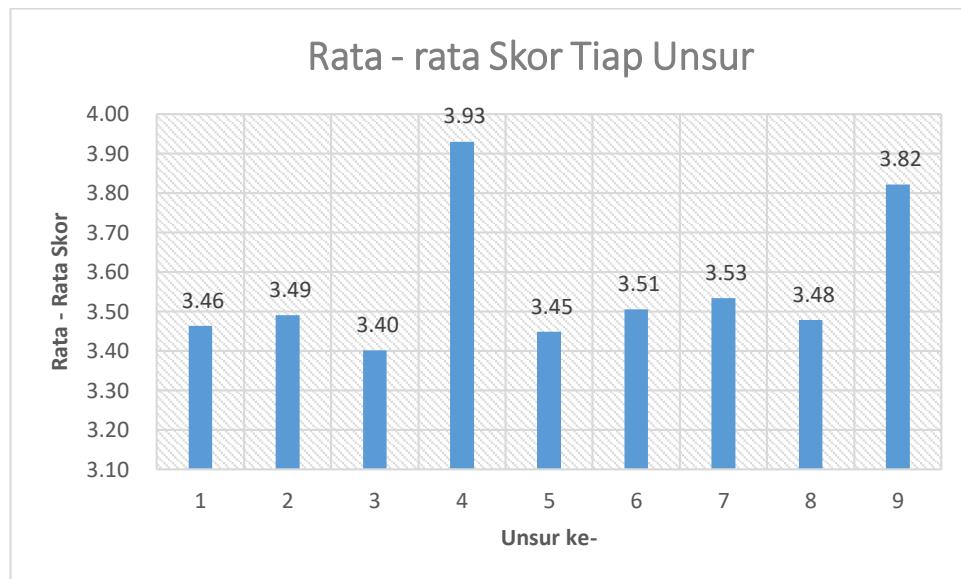
Jika dirinci setiap bulan, raihan skor SKM sepanjang tahun 2021 dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik G.1: Skor SKM Setiap Bulan Sepanjang Tahun 2021

Dari Grafik G.1 di atas, dapat dilihat bahwa skor SKM setiap bulannya sepanjang tahun 2021 selalu ada di kategori B (baik) dan A (sangat baik). Skor SKM tertinggi dicapai pada bulan September (91,19), sementara skor terendah ada di Bulan November (86,97)

Sementara itu, jika dilihat dari masing – masing unsur pelayanan yang menjadi indikator penilaian kepuasan pelayanan, dapat digambarkan dalam grafik berikut skor rata – rata setiap unsurnya (nilai rata – rata tertimbang).



Grafik G.2: Rata – rata Nilai Setiap Unsur Pelayanan

\*Rentang skor 0-4

Berdasarkan Grafik G.2 di atas, terdapat 2 (dua) unsur yang paling menonjol dengan skor nyaris sempura. Yaitu unsur nomor 4 (biaya/tariff) dan unsur nomor 9 (penanganan pengaduan). Hal ini sama dengan hasil survei tahun 2020 dimana rata – rata masyarakat paling puas dengan tarif pelayanan yang ditetapkan di Kecamatan Denpasar Selatan dan penanganan pengaduan yang disediakan. Pada kenyataannya, semua pelayanan di Kecamatan Denpasar Selatan memang tidak dikenakan biaya (gratis) dan untuk pengaduan, disediakan berbagai kanal mulai dari pengaduan secara langsung hingga pengaduan secara elektronik.

Sedangkan untuk ketujuh unsur lainnya, rata – rata masih ada di kisaran skor 3,5 dimana sejumlah unsur masih ada di bawah angka tersebut. Jika diurutkan dari unsur dengan skor rata – rata terendah, hasilnya pun masih sama dengan hasil survei tahun 2020, dimana unsur nomor 3 (kecepatan waktu pelayanan) ada di posisi paling bawah, diikuti oleh unsur nomor 1 (persyaratan layanan) dan nomor 5 (kesesuaian produk).

## **H. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan sepanjang tahun 2021, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Skor SKM Kecamatan Denpasar Selatan tahun 2021 telah mampu mencapai target dengan realisasi skor sebesar 89, atau dapat dikategorikan sangat baik.
2. Dari semua unsur yang menjadi komponen kepuasan pelayanan, unsur tarif pelayanan dan penanganan pengaduan masih menjadi unsur dengan skor tertinggi.
3. Adapun unsur dengan skor terendah yaitu komponen kecepatan waktu pelayanan, persyaratan layanan, dan kesesuaian produk.

## **I. REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat sejumlah rekomendasi yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan di Kecamatan Denpasar Selatan dapat ditingkatkan:

1. Terkait kecepatan waktu dalam menyelesaikan layanan, dapat dilakukan langkah berikut:
  - a) Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat menyelesaikan pelayanan dengan lebih cepat
  - b) Dalam hal terdapat keperluan masyarakat yang mendesak, petugas pelayanan dapat mengambil langkah tertentu yang dirasa perlu untuk mempercepat penyelesaian pelayanan
2. Terkait persyaratan pelayanan, dapat dilakukan dengan memaksimalkan berbagai kanal informasi agar masyarakat mengetahui syarat yang diperlukan untuk mengurus pelayanan yang dibutuhkan sebelum mereka datang ke Kantor Kecamatan Denpasar Selatan
3. Terkait kesesuaian produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dapat dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai regulasi yang berlaku saat ini dan bahwa produk yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



## ပြန်လည်အကျင့်ဆုံးမှု

## PEMERINTAH KOTA DENPASAR

## କ୍ଷେତ୍ରପାତ୍ରଙ୍କାରୀ ମହିନେରେ

## KECAMATAN DENPASAR SELATAN

Jalan Raya Sesetan Nomor 256 Denpasar, Kode Pos: 80223, Telp. (0361) 720089

Instagram : @infodensel, Facebook : Info Densel, Web : [www.densel.denpasarkota.go.id](http://www.densel.denpasarkota.go.id)

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021

Berdasarkan rekomendasi atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Denpasar Selatan tahun 2021, berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan.

| No. | Prioritas Unsur           | Rencana Tindak Lanjut  | Waktu Pelaksanaan                           | Penanggungjawab   |
|-----|---------------------------|--|---|---|
| 1.  | Ketepatan Waktu Pelayanan | Melaksanakan pembinaan kepada petugas agar dapat melayani dengan lebih efektif, efisien, dan membahas langkah apa yang bisa diambil untuk mempercepat pelayanan  | Dilaksanakan mulai Bulan Januari Tahun 2022 | Analis Pengaduan Masyarakat pada Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan Kecamatan Denpasar Selatan |
| 2.  | Persyaratan Layanan       | Memaksimalkan penyebaran informasi melalui berbagai kanal yang ada sudah ada   |   |   |
| 3.  | Kesesuaian Produk         | Selalu memperbarui setiap perubahan regulasi terkait produk layanan dan melakukan pembinaan kepada pelaksana pelayanan di Desa/Lurah untuk menyamakan informasi. |   |   |

Denpasar, 7 Januari 2021

Camat Denpasar Selatan



I Wayan Budha, SIP MAP

Pembina Tk. 1

NIB 18300315 100301 1 221

NIF: 19700715-1992011001