Pemerintah Kota Denpasar
Kecamatan Denpasar Selatan
Kelurahan Renon



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Anugrah-Nya laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kelurahan Renon Tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik. 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 Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara konprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh masyarakat yang telah menyelesaikan proses layanannya, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta layanan pengaduan masyarakat.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukkannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimaksih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh Pemerintah.

Denpasar, 31 Desember 2021
Kepala Kelurahan Renon

Luh Oka Ayu Arya Tustani, S.E., M.M
NIP. 19660624 198609 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Landasan Hukum 1
C. Maksud dan Tujuan 1
II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN 2
A. Metode Pengumpulan Data 2
B. Waktu Pengumpulan Data 2
C. Ruang Lingkup / Cara Pengolahan Data 2
III. HASIL YANG DICAPAI 3
IV. TINDAK LANJUUT 3
V. KESIMPULAN DAN SARAN 5
A. Kesimpulan 5
B. Saran 5

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Renon, sehingga dapat meningkatkan pelayanan secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2021.

B. Landasan Hukum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan khususnya pada Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar.

II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

A. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan. Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun.

B. Waktu Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Kelurahan Renon yang mendapatkan pelayanan mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember 2021.

C. Ruang Lingkup / Cara Pengolahan Data

Setelah kuesioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan berdasarkan layanan yang diberikan mulai dari Bulan Januari sampai dengan Desember 2021. Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai:

(U1) : Persyaratan
(U2) : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
(U3) : Waktu Penyelesaian
(U4) : Biaya/Tarif
(U5) : Produk Spesifikasi Jenis Layanan
(U6) : Kompetensi Pelaksana
(U7) : Perilaku Pelaksana
(U8) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
(U9) : Sarana dan Prasarana

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masingunsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata} - \text{rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

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:

SKM Unit Pelayanan x 25

Klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

III. HASIL YANG DICAPAI

1. Adapun jenis layanan yang dinilai adalah sebagai berikut:
   a. Layanan Perizinan
   b. Layanan Administrasi Kependudukan
   c. Layanan Pengaduan Masyarakat
2. Nilai SKM Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar Tahun 2021 untuk setiap jenis layanan adalah:

No.	Jenis Layanan	Nilai SKM
1	Layanan Perizinan	85,08
2	Layanan Administrasi Kependudukan	86,45
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	86,00

3. Nilai Rata-rata SKM Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar Tahun 2021 = **85,84**
4. Adapun unsur pelayanan dengan nilai terendah pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut:

NO	Jenis Layanan	Nilai Unsur Terendah
1	Layanan Perizinan	(U3) Waktu Penyelesaian
2	Layanan Administrasi Kependudukan	(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Layanan Pengaduan Masyarakat	(U1) Persyaratan Perijinan

IV. TINDAK LANJUUT

Sebagai tindak lanjut atas hasil SKM ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Kelurahan Renon dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Prioritas Unsur	Kritik/Saran Pengguna Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bidang yang Menangani	Pelaksanaan Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	Penyelesaian dokumen agar tepat waktu sesuai standar pelayanan	- Akan dilaksanakan evaluasi terhadap proses penyelesaian dokumen perizinan.	Kasi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan	Bulan Januari 2022
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur layanan agar diperjelas sehingga tidak membingungkan masyarakat.	- Akan dilakukan peninjauan terhadap prosedur pelayanan dan mengevaluasi prosedur pelayanan. - Memasang prosedur pelayanan di ruang tunggu pelayanan umum.	Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan	Bulan Januari 2022
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Masih belum paham sistematika pelayanan pengaduan.	- Sosialisasi terkait tata cara pengaduan pelayanan.	Kasi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kebersihan	Bulan Januari 2022

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan Kelurahan Renon Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar Tahun 2021 termasuk dalam Kategori Baik (B) yang berada dalam Nilai Interval SKM pada 76,61-88,30 dengan Mutu Pelayanan Baik (Baik) dan Nilai Rata-rata SKM.

B. Saran

Dalam hal ini penyusunan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Tahun 2021 sebagai bentuk komitmen Kelurahan Renon untuk mewujudkan pelayanan umum yang efektif, transparan, akuntabel, dan bersih yang berorientasi pada hasil yang maksimal.

Penyusunan SKM ini, kami menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Namun demikian kami berharap SKM dapat memberikan amanah yang jelas dan dapat menjadi pedoman bagi masyarakat serta aparatur Kelurahan Renon dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pada tahun berikutnya.

Denpasar, 31 Desember 2021
Kepala Kelurahan Renon

Luh Oka Ayu Arya Tustani, S.E., M.M
NIP. 19660624 198609 2 001