



**Pemerintah Kota Denpasar
Kelurahan Sanur**

2021

Periode Januari - Desember

**Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)**

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

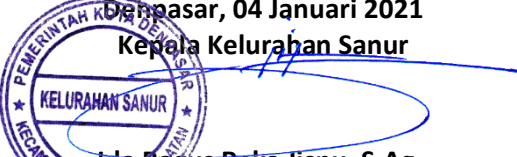
Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, sehingga laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 terhadap mutu pelayanan di Kelurahan Sanur dapat diselesaikan.


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.

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

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 2021 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, 04 Januari 2021
Kepala Kelurahan Sanur

Ida Bagus Raka Jisnu, S.Ag
Penata Tk. I
NIP. 19651019 199003 1 011



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 dan Tujuan

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

C. Metode Pengumpulan Data

Kelurahan Sanur sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuesioner kepada penerima pelayanan publik yang telah selesai melakukan proses pelayanan, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi.

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

Pengisian kuesioner dilakukan mulai bulan Januari sampai dengan bulan 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 Kelurahan Sanur, 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.

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,01$$

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:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	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 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

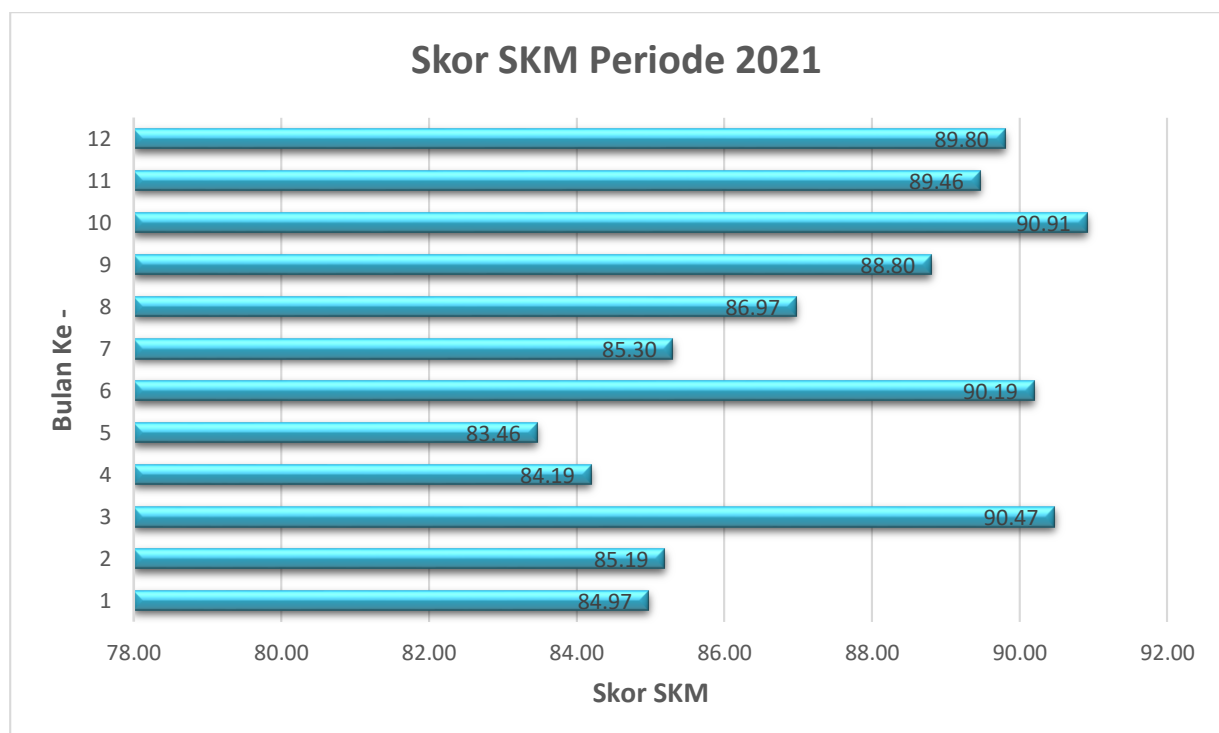
G. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

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

Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi 2021	% Capaian tahun 2021
Persepsi responden terhadap pelayanan di Kelurahan Sanur	80	Nilai 87,48	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sepanjang tahun 2021, dari target sebesar 80, diperoleh skor realisasi sebesar 87,48 (kategori B). Artinya, persepsi responden terhadap pelayanan di Kelurahan Sanur sudah baik.

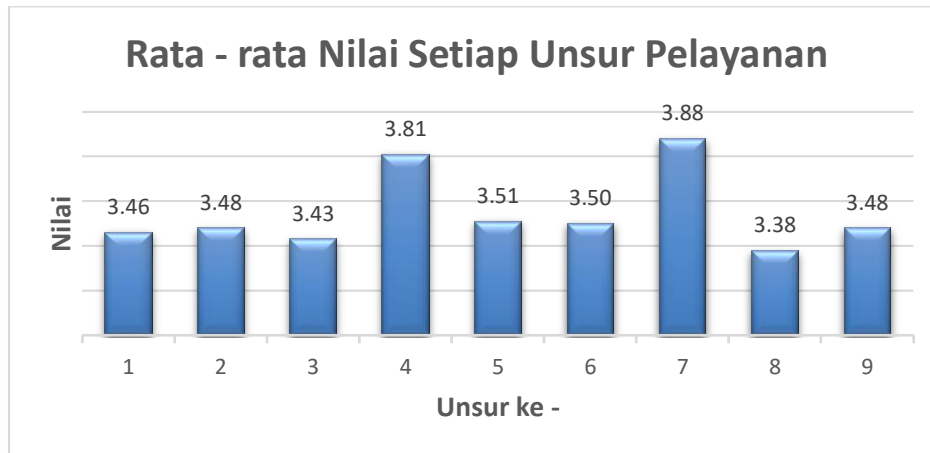
Adapun capaian skor kepuasan masyarakat jika dirinci setiap bulannya dapat digambarkan dalam grafik berikut.



Grafik G.1:Skor SKM Periode 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 Oktober (90,91), sementara skor terendah terjadi di bulan Mei (83,46).

Jika dilihat dari masing – masing unsur pelayanan yang menjadi indikator penilaian kepuasan pelayanan, dapat digambarkan dalam grafik berikut.



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

Berdasarkan Grafik G.2 di atas, dapat dilihat bahwa unsur nomor 4 (biaya/tarif) dan unsur nomor 7 (unsur perilaku petugas) mendapatkan skor paling tinggi. Artinya masyarakat merasa puas dengan tarif pelayanan di Kelurahan Sanur dan puas dengan perilaku petugas yang melakukan pelayanan.

Sedangkan skor terendah ada di unsur nomor 8 (kualitas sarana dan prasarana). Sehingga unsur inilah yang dapat menjadi fokus utama dalam peningkatan layanan di periode berikutnya.

H. Kesimpulan dan Rekomendasi

A. Kesimpulan :

1. Secara keseluruhan, pada periode tahun 2021, Kelurahan Sanur telah dinilai mampu memberikan pelayanan yang **baik** kepada masyarakat, baik dalam hal pelayanan perizinan maupun administrasi kependudukan.
2. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur **biaya/tarif** dan unsur **prilaku petugas**.
3. Unsur Pelayanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan adalah sarana dan prasarana terhadap layanan, dan kecepatan waktu pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan.

B. Rekomendasi :

Perlu diadakan rapat monitoring dan evaluasi sebagai tindak lanjut hasil SKM tahun 2021 yang terkoordinasikan berkesinambungan, dengan memperhatikan semua unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur.