

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2021

Secara umum, pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Sanur Kota Denpasar sudah dipandang baik oleh masyarakat. Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kantor Kelurahan Sanur Kota Denpasar mengindikasikan masuk dalam kategori Baik. Nilai unsur pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi yaitu pada unsur perilaku petugas dengan nilai rata – rata per unsur 3.88 dan unsur biaya/tariff dengan nilai rata – rata 3.81, sedangkan 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai paling rendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata – rata 3.38 serta unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai rata – rata 3.43. Terhadap hal tersebut akan dilakukan beberapa perbaikan sebagai tindak lanjut, yaitu :

NO	PRIORITAS UNSUR	KRITIK/SARAN PENGGUNA LAYANAN	RENCANAN TINDAK LANJUT	BIDANG YANG MENANGANI	PELAKSANAAN TINDAK LANJUT
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	- Kurangnya sarana dan prasarana dalam pengajuan surat dan saat menunggu surat	- Akan di lakukan peninjauan secara menyeluruh terkait apa saja yang bisa meningkatkan kenyamanan terhadap masyarakat	Bidang Pelayanan Umum dan Kependudukan	Bulan Desember 2021
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	- Penyelesaian dokumen agar tepat waktu sesuai standar pelayanan	- Akan dilakukan pembinaan secara berkesinambungan terhadap petugas pelayanan agar waktu penyelesaian penerbitan dokumen bisa ditingkatkan - Melakukan pengadaan seperangkat komputer untuk peningkatan layanan terhadap masyarakat	Bidang Pelayanan Umum dan Kependudukan	Bulan Desember 2021

Denpasar, 04 Januari 2021

Kepala Kelurahan Sanur



Ida Bagus Raka Jisnu, S.Ag

Penata Tk. I

NIP. 19651019 199003 1 011

DOKUMENTASI



Rapat membahas tindak lanjut SKM 2021 dipimpin oleh Kepala Kelurahan Sanur beserta Sekertaris, Para Kepala Seksi dan Para Kepala Lingkungan Kelurahan Sanur.