

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2024



Kelurahan Dauh Puri
Kecamatan Denpasar Barat
Pemerintah Kota Denpasar 2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kecamatan Denpasar Barat perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini: Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023 Semester II

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.75	A
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	91.82	A
3	Waktu Penyelesaian	85.90	B
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.26	A
6	Kompetensi Pelaksana	94.07	A
7	Perilaku Pelaksana	94.55	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80.92	B
9	Sarana dan Prasarana	79.80	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Melakukan koordinasi dengan Sekertaris Lurah secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Pengaduan	Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online dan Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Layanan	Mereview kembali pelayanan yang dapat di wakilkkan untuk penandatanganan berkas sehingga lebih cepat	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

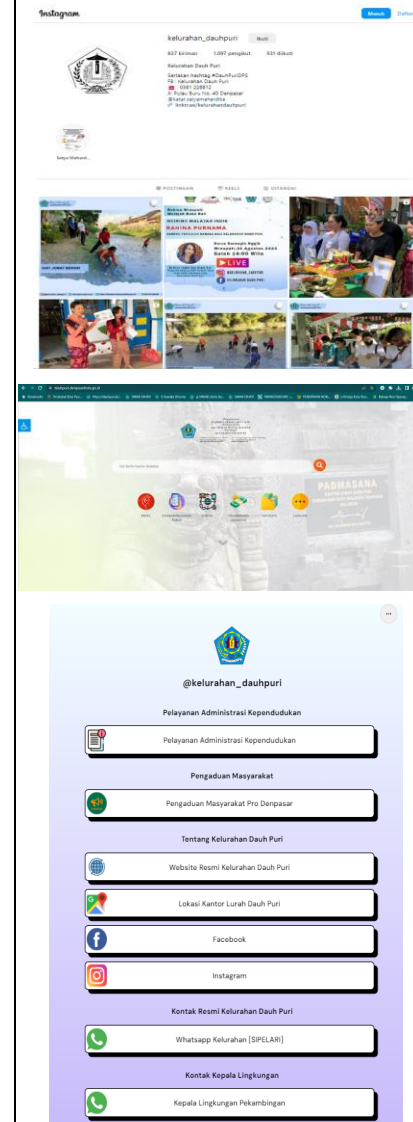
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	Sudah	Telah dibuat daftar inventarisir sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dauh Puri, untuk selanjutnya dikoordinasikan khususnya dengan Sekretaris Lurah dan Lurah		-
	1.2 Melakukan koordinasi dengan Sekertaris Lurah secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dan penunjang kegiatan lainnya	Sudah	Pemenuhan sejumlah sarana dan prasarana berupa pembuatan akses bagi warga disabilitas, penambahan satu unit Komputer PC di ruang Skretariat, Pembaharuan Ruang Pelayanan, Penataan Ulang Perpustakaan dan Ruang Laktasi serta Pembaharuan Ruang Rapat		-

2

Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online dan Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat

Sudah

Melakukan pemantauan terhadap setiap sosial media, Website Kelurahan Dauh Puri dan Pro Denpasar serta pengoptimalan Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan Dauh Puri Terintegrasi [SIPELARI] dalam pelayanan dan pengaduan untuk masyarakat

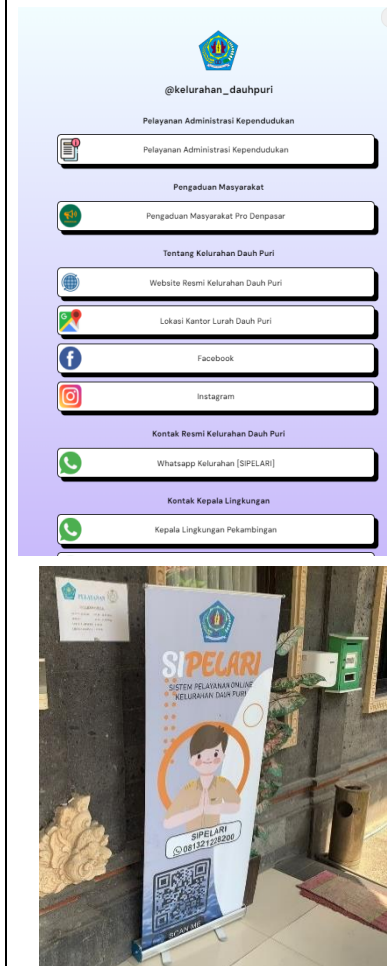


3

Mereview kembali pelayanan yang dapat di wakikan untuk penandatanganan berkas dan mengoptimalkan aplikasi SIPELARI yang sudah dimiliki Kelurahan Dauh Puri

Sudah

Pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan Dauh Puri Terintegrasi [SIPELARI] yang berbasis Tanda Tangan Elektronik agar setiap surat yang bertandatangan tunggal dapat di proses dan diselesaikan tanpa perlu lagi warga datang ke Kantor Kelurahan Dauh Puri



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Kelurahan Dauh Puri Kecamatan Denpasar Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kota Denpasar, 12 Desember 2024

Lurah Dauh Puri



I Gusti Ngurah Arnawa, SE.

Penata Tk. I

NIP. 19780829 200003 1 004