

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Tahun 2022



Kelurahan Dauh Puri  
Kecamatan Denpasar Barat  
Pemerintah Kota Denpasar 2023

# **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 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini: Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>3.68</b>	<b>A</b>
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<b>3.64</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3.31</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	<b>4</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3.66</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.67</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3.69</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3.2</b>	<b>B</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3.16</b>	<b>B</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 2 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	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>
		Melakukan koordinasi dengan Sekertaris Lurah secara berkesinambungan terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	√	√	√	√	<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>
2	<b>Pengaduan</b>	Mengoptimalkan berbagai kanal media informasi dan aplikasi untuk menerima pengaduan secara online dan Penunjukan petugas khusus pengaduan masyarakat	√	√	√	√	<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>
3	<b>Waktu Layanan</b>	Mereview kembali pelayanan yang dapat di wakilkkan untuk penandatanganan berkas sehingga lebih cepat	√	√	√	√	<b>Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan</b>

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

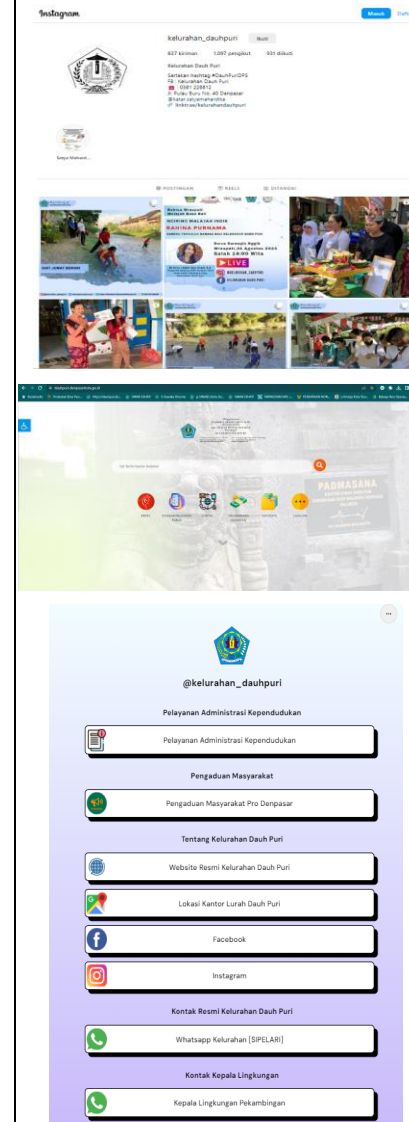
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	Sudah	Telah dibuat daftar inventarisir sarana dan prasarana untuk meningkatkan 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	Sudah	Pemenuhan sejumlah sarana dan prasarana berupa penambahan satu uni Komputer PC di ruang Pelayanan dan Pemandahan Ruang Pelayanan Umum	 	-

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 dan Website Kelurahan Dauh Puri serta pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan Dauh Puri Terintegrasi [SIPELARI] dalam optimalisasi pelayanan dan pengaduan untuk masyarakat



3

Mereview kembali pelayanan yang dapat di wakikan untuk penandatanganan berkas dan membuat system pelayanan dengan konsep TTE sehingga lebih cepat

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, 8 Desember 2023

Lurah Dauh Puri



I Gusti Ngurah Arnawa, SE.  
Penata Tk. I

NIP. 19780829 200003 1 004