

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DESA SUMERTA KELOD, KECAMATAN DENPASAR TIMUR
PERIODE BULAN JULI – DESEMBER TAHUN 2025**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI2

BAB I1

PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II3

PENGUMPULAN DATA SKM3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV8

ANALISIS HASIL SKM8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 9

4.3 Tren Nilai SKM10

BAB V 11

KESIMPULAN..... 11

LAMPIRAN12

1. Kuesioner 12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Desa Sumerta Kelod sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Desa Sumerta Kelod.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah khususnya di Desa Sumerta Kelod;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintahan Desa dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Desa Sumerta Kelod yang dilakukan melalui Kaur Tata Usaha Umum selaku petugas pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form.

Google Form terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam Google Form SKM Desa Sumerta Kelod yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian Google Form dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	JULI 2025	5
2.	Pengumpulan Data	JULI s/d NOPEMBER 2025	125
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	DESEMBER 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	DESEMBER 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Desa Sumerta Kelod berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di bulan Januari s/d Juni tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Desa Sumerta Kelod dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 370 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi sejumlah 65 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang di peroleh yaitu 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43
		PEREMPUAN	34
2	PENDIDIKAN	SD	2
		SMP	3
		SMA	22
		DIPLOMA	26
		SI	15
		S2	9
3	PEKERJAAN	ASN	2
		TNI/ POLRI	0
		SWASTA	35
		WIRAUSAHA	6
		TIDAK BEKERJA/LAINNYA	34
4	JENIS LAYANAN	PENDUDUK NONPERMANEN	14
		KEPENDUDUKAN	17
		SURAT LAINNYA	46

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DESA SUMERTA KELOD
Periode Januari – Juni 2025

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	2	3	3	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
45	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	4	3	4	2	3	4	3	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
64	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	2	3	3	3	2	4	

[illegible]

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sepanjang tahun 2024, unsur waktu pelayanan(U3) mendapatkan skor terendah, yaitu sebesar 3,566. kemudian diikuti oleh kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (U1) mendapatkan skor 3,593
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya/Tarif layanan (U4) sebesar 4,000, dan kemudahan prosedur pelayanan (U2) sebesar 3,88.
3. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori B (Baik) dengan skor sebesar 92.48 Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Persyaratan Pelayanan dirinci lagi lebih detail dan Sarana Prasarana bisa lebih memadai. Kedepannya terkait kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sumerta Kelod agar terus ditingkatkan lagi dan segera menindaklanjuti unsur-unsur pelayanan yang masih kurang agar pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.

adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Unsur pertama yang memerlukan tindak lanjut adalah waktu pelayanan. Berdasarkan kritik yang diterima, didapatkan informasi bahwa penerima layanan mengeluhkan lamanya proses layanan.
- Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan mendapatkan skor terendah kedua. Hal ini berkaitan dengan jenis – jenis produk layanan yang diberikan. Banyaknya produk layanan yang diberikan serta regulasi yang terus mengalami perubahan membuat perlu dilakukantindak lanjut untuk menyediakan kejelasan kepada masyarakat terhadap setiap produk layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi dan konsultasi dengan atasan langsung. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		PenanggungJawab
			TW	TW	
			I	II	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum
2	Spesifikasi Produk Layanan	Mereview semua dasar hukum yang saat ini digunakan dan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) terbaru	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum
		Mengoptimalkan berbagai kanal Informasi untuk mempublikasikan tentang produk layanan yang ada.	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum
3	Waktu Layanan	Mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam proses pengurusansurat-surat. Serta mengoptimalisasi penggunaan Aplikasi	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Desa Sumerta Kelod selama 6 (enam) bulan terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2024 hingga Tahun 2025 pada Desa Sumerta Kelod bahkan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat yang cukup signifikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sumerta Kelod, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92.48. Disamping itu, nilai SKM Desa Sumerta Kelod menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 s/d Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian Jenis Layanan, dan waktu Pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya atau Tarif Layanan, dan kemudahan prosedur pelayanan.

Denpasar, 5 Desember 2025
Perbekel Desa Sumerta Kelod



I Gusti Ketut Anom Suardana

LAMPIRAN

1. Google Form

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DESA SUMERTA KELOD	
Tanggal : / /	
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : L P Umur / Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wiraswasta lainnya	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana permohonan Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini 1. Tidak mudah 2. Kurang Mudah 3. Kurang cepat 4. Cepat	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Baik 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan penggunaan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DESA SUMERTA KELOD, KECAMATAN DENPASAR TIMUR PERIODE
Januari – Juli 2025**



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 Kantor Desa Sumerta Kelod 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 Kantor Desa Sumerta Kelod periode Juli - Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode Juli 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,667	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,667	B
3	Waktu Penyelesaian	3,667	B
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,667	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,333	B
7	Perilaku Pelaksana	4,000	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	3,667	B
9	Sarana dan Prasarana	4,000	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode Agustus 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,833	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,667	B
3	Waktu Penyelesaian	3,667	B
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,667	B
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	A
7	Perilaku Pelaksana	4,000	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	3,833	B
9	Sarana dan Prasarana	4,000	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode September 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,846	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,692	B
3	Waktu Penyelesaian	3,615	B
4	Biaya/Tarif	3,692	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,615	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,615	B
7	Perilaku Pelaksana	3,538	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	3,615	B
9	Sarana dan Prasarana	3,923	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode Oktober 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,778	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,778	B
3	Waktu Penyelesaian	3,704	B
4	Biaya/Tarif	3,704	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,630	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,630	B
7	Perilaku Pelaksana	3,741	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	3,778	B
9	Sarana dan Prasarana	3,926	A

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM
Periode Nopember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,688	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,500	B
3	Waktu Penyelesaian	3,688	B
4	Biaya/Tarif	3,875	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,563	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,688	B
7	Perilaku Pelaksana	3,688	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	3,625	B
9	Sarana dan Prasarana	4,000	A

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:

No.	PrioritasUnsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW	TW	
			I	II	
1	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan pengetahuan keahlian dan pengalaman pelaksana pelayanan	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Meningkatkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan melakukan publikasi (SOP)	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Melakukan publikasi terkait surat edaran Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar tentang NIB menjadi pengganti SKTU/ SKDU di Kota Denpasar, surat edaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tentang Taringdukcapil pendaftaran secara daring atau menggunakan SIAK Online, dan surat Perbekel Desa Sumerta Kelod tentang pendaftaran penduduk dengan system SIMEKEL	√	√	Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum