



PEMRINTAH DESA  
SUMERTA KELOD

# LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE JANUARI – JUNI 2026**



JALAN DRUPADI NOMOR 2 DENPASAR  
Telp. 0361 237 078

**DESA SUMERTA KELOD**  
**KECAMATAN DENPASAR TIMUR**  
**KOTA DENPASAR**

DAFTAR ISI

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| LAPORAN                                                            | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)                       | 1  |
| DAFTAR ISI                                                         | 2  |
| BAB I                                                              | 1  |
| PENDAHULUAN                                                        | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 1  |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                             | 1  |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                                        | 2  |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 3  |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                                     | 3  |
| BAB II                                                             | 4  |
| ANALISIS DATA SKM                                                  | 4  |
| 2.1 Analisis Responden                                             | 4  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 6  |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 7  |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 8  |
| BAB III                                                            | 10 |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA                         | 10 |
| BAB IV                                                             | 12 |
| KESIMPULAN                                                         | 12 |
| LAMPIRAN                                                           | 14 |
| 1. Kuesioner                                                       | 14 |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 15 |



# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Pemerintah Desa Sumerta Kelod menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online oleh Pemerintah Desa Sumerta Kelod. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang diisi oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Pemerintah Desa Sumerta Kelod yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 85 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki               | 59     | 70%        |
|    |               | Perempuan               | 26     | 30%        |
|    |               |                         |        |            |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah           | 0      | %          |
|    |               | SD/Sederajat            | 0      | %          |
|    |               | SMP/Sederajat           | 0      | %          |
|    |               | SMA/Sederajat           | 0      | %          |
|    |               | D1/D2/D3                | 0      | %          |
|    |               | D4/S1                   | 0      | %          |
|    |               | S2                      | 0      | %          |
|    |               | S3                      | 0      | %          |
|    |               |                         |        |            |
|    |               |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN                     | 4      | %          |
|    |               | TNI                     | 0      | %          |
|    |               | POLRI                   | 0      | %          |
|    |               | Swasta                  | 31     | 38 %       |
|    |               | Wirausaha               | 14     | 18 %       |
|    |               | Ibu Rumah Tangga        | 0      | %          |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa       | 0      | %          |
|    |               | Petani/Nelayan          | 0      | %          |
|    |               | Pekerja Lepas/Freelance | 0      | %          |
|    |               | Pensiunan               | 0      | %          |
|    |               | Lainnya                 | 36     | 44 %       |
|    |               |                         |        |            |

|   |                                |                         |    |   |
|---|--------------------------------|-------------------------|----|---|
|   |                                |                         |    |   |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 0  | % |
|   |                                | Disabilitas             | 0  | % |
|   |                                |                         |    |   |
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0  | % |
|   |                                | Disabilitas Intelektual | 0  | % |
|   |                                | Disabilitas Mental      | 0  | % |
|   |                                | Disabilitas Sensorik    | 0  | % |
|   |                                |                         | 85 |   |

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SUMERTA KELOD - KECAMATAN DENPASAR  
TIMUR PERIODE JANUARI S/D JUNI 2026

| No Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan                       | Pekerjaan                  | Jenis Pelayanan         | u1 | u2 | u3 | u4 | u5 | u6 | u7 | u8 | u9 |  |
|--------------|---------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| 1            | Perempuan     | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | SURAT DOMISILI          | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 2            | Laki-laki     | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | SURAT DOMISILI          | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 3            | Laki-laki     | Diploma IV/Strata I              | Wiraswasta                 | SURAT KETRANGAN         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 4            | Laki-laki     | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | AKTA KEMATIAN           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 5            | Perempuan     | Diploma IV/Strata I              | Pensiunan                  | MENGURUS AKTE           | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 6            | Laki-laki     | Diploma I/II                     | Karyawan Swasta            | SURAT KELAHIRAN         | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |
| 7            | Laki-laki     | Tamat SD/Sederajat               | Buruh Harian Lepas         | AKTA PERKAWINAN         | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |  |
| 8            | Perempuan     | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Karyawan Swasta            | SURAT PINDAH            | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  |  |
| 9            | Laki-laki     | SL TP/Sederajat                  | Wiraswasta                 | SURAT KETERANGAN        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 10           | Laki-laki     | Diploma I/II                     | Buruh Harian Lepas         | PENGANTAR NIKAH         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 11           | Laki-laki     | SL TA/Sederajat                  | Belum/Tidak Bekerja        | MENGURUS SURAT DOMISILI | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 12           | Laki-laki     | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Karyawan Swasta            | PEMBUATA SURAT DOMISILI | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |  |
| 13           | Laki-laki     | Strata II                        | Dosen                      | TANDA TANGAN            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 14           | Laki-laki     | Diploma I/II                     | Belum/Tidak Bekerja        | MEMBUAT SURAT DOMISILI  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |  |
| 15           | Laki-laki     | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | NON PERMANEN            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 16           | Laki-laki     | Diploma IV/Strata I              | Arstek                     | SIL SILAH               | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  |  |
| 17           | Laki-laki     | Diploma IV/Strata I              | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | CUKUP MEMUASKAN         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |  |



|    |           |                                  |                            |                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|-----------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 18 | Laki-laki | SLTA/Sederajat                   | Karyawan Swasta            | PENGURUSAN SKPWN                    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 19 | Perempuan | SLTA/Sederajat                   | Mengurus Rumah Tangga      | SURAT PINDAH                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 20 | Laki-laki | SLTA/Sederajat                   | Buruh Harian Lepas         | PERKAWINAN                          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 21 | Laki-laki | Belum Tamat SD/Sederajat         | Pelajar/Mahasiswa          | BELUM KAWIN                         | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 22 | Perempuan | Belum Tamat SD/Sederajat         | Pelajar/Mahasiswa          | AKTA KEMATIAN                       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 23 | Perempuan | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Belum/Tidak Bekerja        | SURAT NON PERMANEN                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 24 | Laki-laki | SLTA/Sederajat                   | Buruh Harian Lepas         | PEMBUATAN DOMISILI                  | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 25 | Laki-laki | SLTP/Sederajat                   | Wiraswasta                 | PENGAMBILAN UJIN USAHA              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 26 | Perempuan | SLTP/Sederajat                   | Wiraswasta                 | SURAT DOMISILI                      | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 27 | Perempuan | SLTA/Sederajat                   | Karyawan Swasta            | LAYANAN KEMATIAN                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 28 | Laki-laki | SLTA/Sederajat                   | Karyawan Swasta            | MINTA TANDA TANGAN KEPALA DESA      | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 29 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Wiraswasta                 | AKTE PERKAWINAN                     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 30 | Perempuan | SLTA/Sederajat                   | Juru Masak                 | SURAT PERNYATAAN BEDA TANGGAL LAHIR | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |  |
| 31 | Perempuan | SLTA/Sederajat                   | Karyawan Swasta            | NON PERMANEN                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 32 | Laki-laki | Diploma I/II                     | Karyawan Swasta            | SANGAT BAIK                         | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 33 | Laki-laki | Diploma I/II                     | Karyawan Swasta            | SILSILAH WARIS                      | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 34 | Perempuan | SLTA/Sederajat                   | Karyawan Swasta            | BELUM KAWINSURAT                    | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 35 | Laki-laki | Strata II                        | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | SURAT KETERANGAN                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 36 | Laki-laki | SLTA/Sederajat                   | Lainnya                    | SILSILAH                            | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |  |
| 37 | Laki-laki | Strata II                        | Notaris                    | PEMEKARAN                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|    |           |                                  |                    |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|-----------|----------------------------------|--------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 38 | Perempuan | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Guru               | PEMBUATAN SURAT DOMISILI      | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 39 | Perempuan | SL TA/Sederajat                  | Lainnya            | PEMBUATAN SURAT DOMISILI      | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |  |
| 40 | Perempuan | Belum Tamat SD/Sederajat         | Wiraswasta         | NON PERMANEN                  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 41 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Wiraswasta         | PEMBUATAN DOMISILI            | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 42 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Wiraswasta         | SKD                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 43 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Lainnya            | PENGESAHAN BERKAS             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 44 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta    | AKTA KELAHIRAN                | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 45 | Perempuan | Strata II                        | Dokter             | DOMISILI SEMENTARA            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 46 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Buruh Harian Lepas | LAYANAN SANGAT BAIK DAN CEPAT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |  |
| 47 | Laki-laki | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Wiraswasta         | SURAT KETERANGAN BEDA NAMA    | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |  |

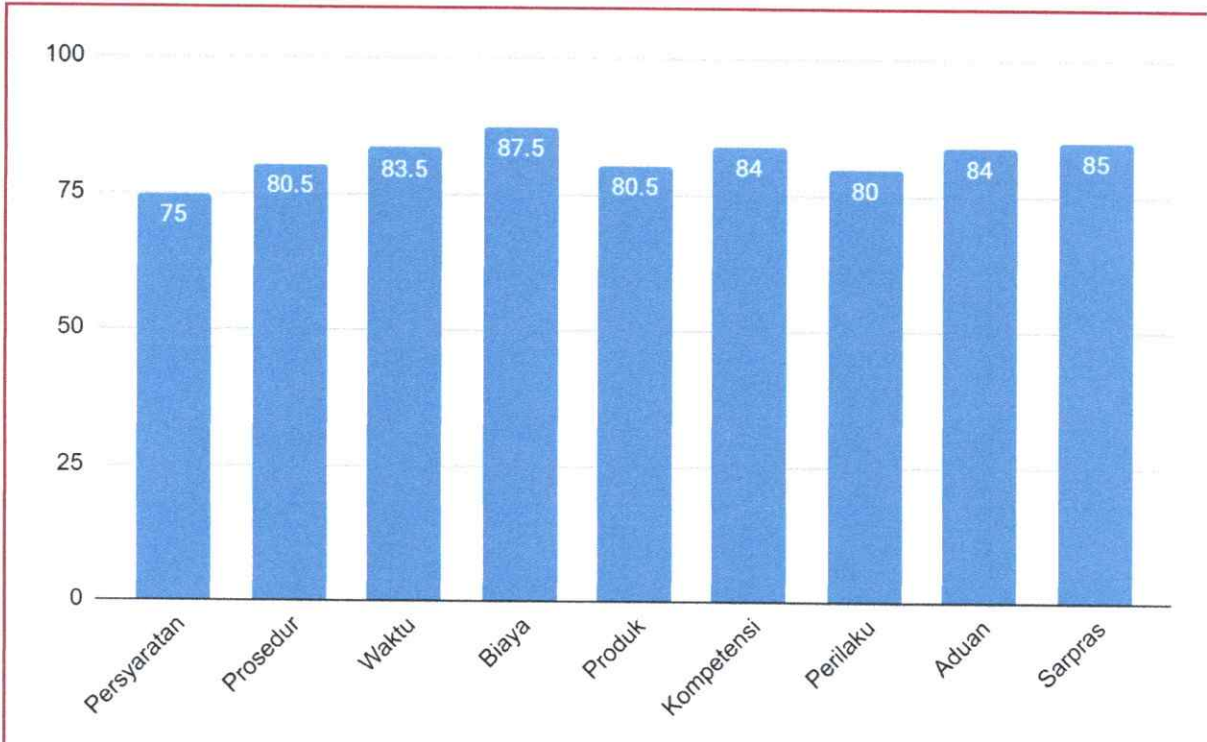
|    |           |                                  |                     |                                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|----|-----------|----------------------------------|---------------------|------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| 48 | Laki-laki | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Belum/Tidak Bekerja | AKTA KAWIN                               | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |
| 49 | Laki-laki | Strata II                        | Guru                | SANGAT BAIK                              | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |  |
| 50 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Wiraswasta          | PEMBUATAN AKTA LAHIR                     | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |  |
| 51 | Laki-laki | Belum Tamat SD/Sederajat         | Wiraswasta          | SURAT NON PERMANEN                       | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |
| 52 | Laki-laki | Belum Tamat SD/Sederajat         | Wiraswasta          | SURAK KETERANGAN AKTA KELAHIRAN          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |
| 53 | Laki-laki | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Karyawan Swasta     | AKTE KELAHIRAN                           | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |  |
| 54 | Perempuan | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta     | PERBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MENIKAH | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |

|    |           |                                  |                            |                                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|-----------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 55 | Perempuan | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Pelajar/Mahasiswa          | MENCARI SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH              | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 56 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Juru Masak                 | SURAT KETERANGAN BELUM KAWIN                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 57 | Perempuan | Diploma IV/Strata I              | Guru                       | MEMBUAT KARTU KETERANGAN DOMISILI                   | 4 | 3 | 3 | 4 |   | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 58 | Laki-laki | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | AKTE LAHIR                                          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 59 | Laki-laki | Akademi/Diploma III/Sarjana Muda | Wiraswasta                 | AKTE KEMATIAN                                       | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 60 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Karyawan Swasta            | PELAYANAN SANGAT RAMAH DAN CEPAT                    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 61 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | PENGURUSAN DOMISILI                                 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |  |
| 62 | Perempuan | Diploma IV/Strata I              | Karyawan Swasta            | MINTA SURAT DOMISILI                                | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 63 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Karyawan Swasta            | AKTA KELAHIRAN                                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 64 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Konsultan                  | AKTE KELAHIRAN                                      | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 65 | Laki-laki | Diploma IV/Strata I              | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN                            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 66 | Perempuan | Diploma IV/Strata I              | Karyawan BUMN              | SURAT DOMISILI                                      | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 67 | Laki-laki | Tamat SD/Sederajat               | Karyawan Swasta            | PENGURUSAN KIPEM                                    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 68 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Anggota DPR-RI             | PEMBUATAN AKTA                                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 69 | Perempuan | Diploma IV/Strata I              | Karyawan Swasta            | SURAT KETERANGAN                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 70 | Laki-laki | SL TA/Sederajat                  | Karyawan Swasta            | NON PERMANEN                                        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 71 | Perempuan | -                                | Belum/Tidak Bekerja        | PERPIDAHAN KARTU KELUARGA                           | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 72 | Perempuan | Diploma IV/Strata I              | Karyawan Swasta            | SANGAT BAIK,DAN RAMA, DAN PELAYANANNYA SANGAT CEPAT | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |





Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan

agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No. | Unsur       | Rencana Tindak Lanjut                                                                           | Waktu        | Penanggung Jawab |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| 1   | Persyaratan | Memberikan informasi lebih awal kepada pemohon tentang persyaratan administrasi yang dibutuhkan | Agustus 2026 | Bidang Pelayanan |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pemerintah Desa Sumerta Kelod dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Sumerta Kelod telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

**BAB III**

**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pemerintah Desa Sumerta Kelod periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                    | IKM   |
|----|------------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,766 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,701 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,701 |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,792 |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,636 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,675 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,727 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,701 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,961 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Pemerintah Desa Sumerta Kelod telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                    | Apakah RTL Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon<br>Dijabarkan ditambahkan<br>tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                       | Dokumentasi<br>Kegiatan                                                              |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | Sudah                                                | Mensederhanakan alur untuk mempercepat penerbitan produk layanan dan kurangi kesalahan <i>input</i> data melalui sistem pelayanan berbasis digital. |  |
| 2  | Kompetensi Pelaksana                     | Sudah                                                | mengadakan <i>sharing session</i> agar petugas selalu <i>up-to-date</i> terhadap informasi layanan dan aturan terbaru.                              |   |



## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 85 orang mengisi SKM pada Pemerintah Desa Sumerta Kelod. Pada layanan tersebut dengan pengguna layanan yang merata terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 85 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Sumerta Kelod secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 39.41. Meskipun demikian, nilai SKM pada Pemerintah Desa Sumerta Kelod menunjukkan konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pemerintah Desa Sumerta Kelod telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 7 %

Denpasar, 5 Juli 2026

Perbekel Desa Sumerta Kelod



I GUSTI KETUT ANOM SUARDANA

## LAMPIRAN

### 1. APLIKASI SKM ONLINE





## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

