



**KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR TIMUR
KELURAHAN KESIMAN**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYRAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI - JUNI 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
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 III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner.....	12-13
2. Hasil Pengolahan Data SKM 14.....	-19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	21
4. Dokumentasi Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	22

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 Kelurahan Dangin Puri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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 Kelurahan Kesiman.

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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah 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 Kelurahan Kesiman yang dilakukan melalui Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan selaku petugas pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan menggunakan kuesioner *online* menggunakan Google Form.

Kuesioner 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 kuesioner SKM Kelurahan Kesiman 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 dibakukan 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 kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (bulan) Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	20
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2026	109
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	18
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	18

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Kesiman berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Kesiman dalam kurun waktu enam bulan (Januari - Juni) adalah sebanyak 380 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 191 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 191 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

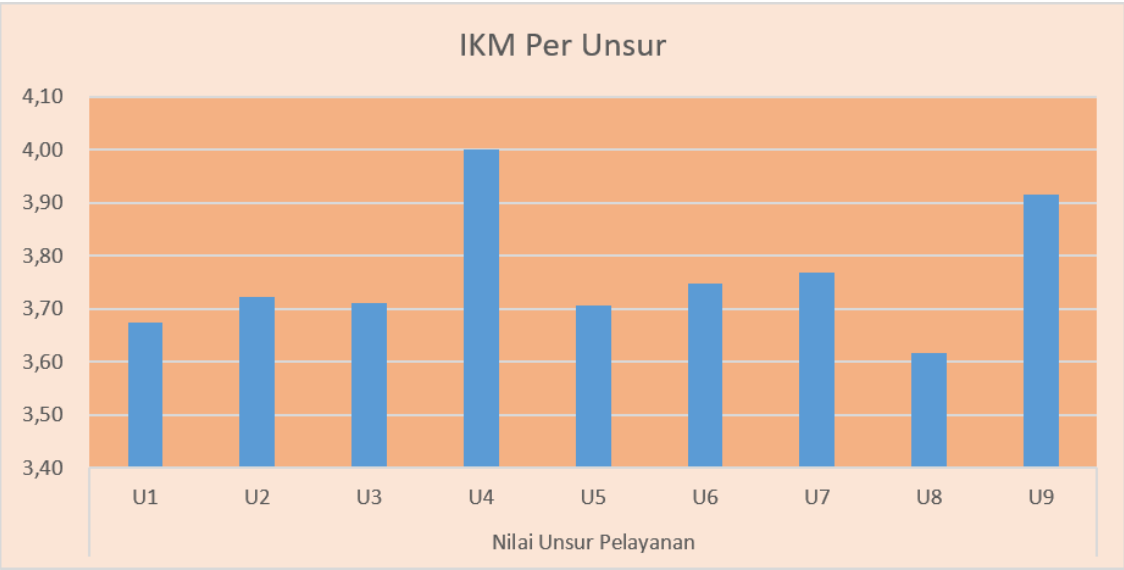
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	136	71,20%
		PEREMPUAN	55	28,80%
2	PENDIDIKAN	SD	18	9,42%
		SMP	12	6,28%
		SMA	95	49,74%
		DIPLOMA	15	7,85%
		SI	47	24,61%
		S2	4	2,09%
3	PEKERJAAN	ASN	8	4,19%
		TNI/ POLRI	4	2,09%
		SWASTA	100	52,36%
		PELAJAR	18	9,42%
		WIRASWASTA	45	23,56%
		TIDAK BEKERJA	16	8,38%
4	JENIS LAYANAN	KONSULTASI	34	17,80%
		TARING DUKCAPIL	2	1,05%
		KEPENDUDUKAN	88	46,07%
		SURAT LAINNYA	67	35,08%
5	UMUR	ANAK/ REMAJA (14-20 TH)	20	10,47%
		DEWASA (21-65 TH)	167	87,43%
		LANSIA (< 65 TH)	4	2,09%

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

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

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,68	3,72	3,71	4,00	3,71	3,75	3,77	3,62	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai IKM Unit Layanan	93,99 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada Kelurahan Kesiman Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sepanjang Bulan Januari – Juni Tahun 2026 unsur Persyaratan(U1) 3.68, Prosedur(U2) 3.72, Waktu(U3) 3.71, Biaya(U4) 4.00, Produk(U5) 3.71, Kompetensi(U6) 3.75, Perilaku(U7) 3.77, Sarana dan prasarana(U8) 3.62, Pengaduan(U9) 3.92
2. Sementara itu, untuk unsur dengan skor tertinggi yaitu Biaya/Tarif layanan (U4) sebesar 4, dan Pengaduan(U9) sebesar 3.92
3. Sedangkan Sarana dan Prasarana (U8) mendapatkan nilai terendah yaitu dengan skor 3.62
4. Secara keseluruhan, hasil IKM Unit Layanan ada di kategori A (Sangat Baik) dengan skor sebesar 93.99

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 Lurah Kesiman 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 Sarana dan Prasaran mendapatkan skor terendah Pertama. Hal ini berkaitan dengan sistem atau mekanisme layanan yang diberikan. seperti printer dan computer perlu diremajakan/ diperbarui
- Unsur Persyaratan hal ini berkaitan dengan jenis layanan diberikan serta regulasi yang terus mengalami perubahan membuat perlu dilakukan tindak lanjut untuk menyediakan kejelasan kepada masyarakat terhadap setiap produk layanan berupa persyaratan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

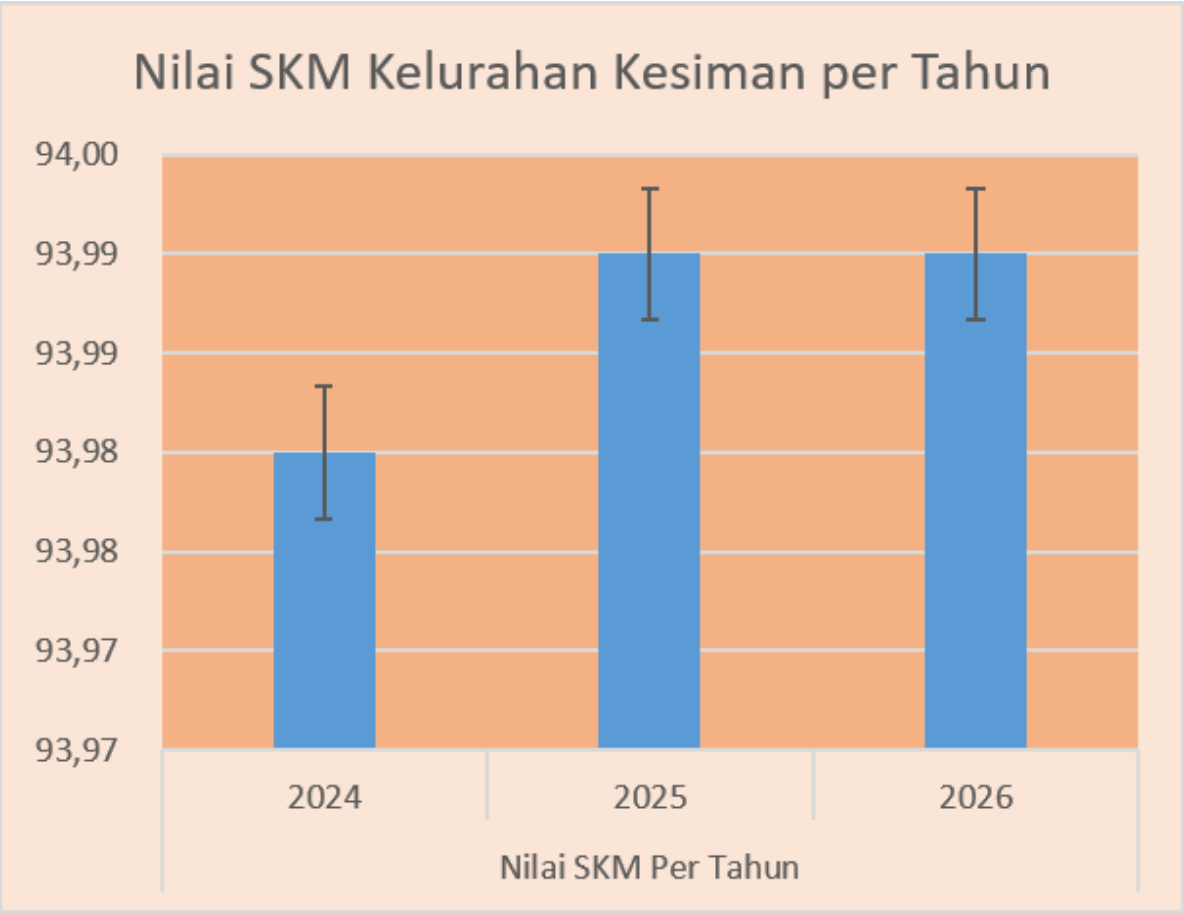
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjutperbaikan hasil

Prioritas			Waktu				Penanggung
Unsur			TW I	TW II	TW III	TW IV	Jawab
1	Spesifikasi Produk Layanan	Mereview semua dasar hukum yang saat ini digunakan dan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) terbaru	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang dapat ditambahkan.	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Persyaratan	Memperjelas alur dan persyaratan kepengurusan setiap surat sesuai dengan SOP yang berlaku di Kelurahan Kesiman	√				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Mengoptimalkan berbagai kanalInformasi untuk mempublikasikan tentang produk layanan yang ada	√	√	√	√	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan

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 Kelurahan Kesiman selama 2 (dua) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Juni tahun 2026 pada Kelurahan Kesiman dengan nilai 93.99.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Bulan Januari – Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kesiman, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.99.
- Perlu ditingkatkan dan diperbaiki unsur-unsur pelayanan yang lainnya agar tercapai pelayanan yang maksimal .
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya atau Tarif

Denpasar, 1 Juli 2026

Lurah Kesiman



I NYOMAN NUADA, SH.
NIP. 19770511 201001 1 018

LAMPIRAN

1. Barcode Kuisisioner



2. GOOGLE FORM KUISIONER

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN KESIMAN

yumi.dew27@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

Nama *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Jenis layanan yang diterima *

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

yumi.dew27@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN KESIMAN

1. Bagaimana pendapat saudara * tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara * perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

3. Bagaimana pemahaman saudara * tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

4. Bagaimana pendapat saudara * tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

5. Bagaimana pendapat saudara * tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

6. Bagaimana pendapat saudara * tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara * tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

8. Bagaimana pendapat saudara * tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat saudara * tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan

☐ Sangat mahal

☐ Mahal

☐ Murah

☐ Gratis

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

3. DOKUMENTASI





81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	3	4	4	4	4	3	4
117	3	3	4	4	3	4	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	4	4	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	1
124	4	4	4	4	4	3	4	4	4
125	4	4	4	4	3	3	4	4	4
126	4	4	4	4	3	3	4	4	4
127	4	4	4	4	3	4	4	4	4
128	3	4	4	4	3	4	4	3	4
129	4	4	4	4	3	4	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	4	4	4

131	3	4	3	4	3	3	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	3	4	3	4
134	3	3	4	4	3	3	4	4	4
135	4	4	4	4	3	3	4	3	4
136	4	4	4	4	3	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	4	4	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	3	4
142	3	3	3	4	3	3	4	3	3
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	4	4	4	4	4
145	3	4	3	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	3	4	4	4	4	3	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	2	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	3	3	4	4
152	3	3	3	4	4	3	3	3	4
153	3	3	3	4	4	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	4	3	4
155	3	4	4	4	3	4	3	4	4
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4
157	4	4	4	4	3	4	3	4	4
158	3	3	4	4	3	4	3	3	4
159	3	3	4	4	3	3	3	3	4
160	3	3	4	4	4	3	4	3	4
161	4	4	4	4	4	3	4	3	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	3	3	4	3	4
165	3	3	4	4	3	3	4	3	4
166	4	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	4	4	3	4
168	3	4	3	4	3	3	3	4	4
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	4	4	4	3	4
173	3	4	3	4	4	3	3	3	4
174	4	3	4	4	3	4	3	4	4
175	4	3	3	4	3	4	3	3	4
176	3	3	3	4	3	4	3	3	4
177	3	4	4	4	4	4	4	3	4
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	3	4	4	4	3	3	4
180	4	3	3	4	3	4	4	3	4

181	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
183	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
184	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
185	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
186	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
187	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
188	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
189	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
190	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
191	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Σ NILAI / UNSUR	702	711	709	764	708	716	720	691	748	
NRR / UNSUR	3,68	3,72	3,71	4,00	3,71	3,75	3,77	3,62	3,92	
NILAI UNSUR TERTIMBANG	0,408	0,413	0,412	0,444	0,411	0,416	0,418	0,402	0,435	3,759
IKM UNIT PELAYANAN	91,88	93,06	92,80	100,00	92,67	93,72	94,24	90,45	97,91	93,99

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat		
		NIK	MUTU	
U1	Persyaratan	91,88	A	
U2	Prosedur	93,06	A	
U3	Waktu Pelayanan	92,80	A	
U4	Biaya/Tarif	100,00	A	
U5	Produk Pelayanan	92,67	A	
U6	Kompetensi/Kemampuan	93,72	A	
U7	Perilaku	94,24	A	
U8	Sarana Prasarana	90,45	A	
U9	Pengaduan	97,91	A	
NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



**KOTA DENPASAR
KECAMATAN DENPASAR TIMUR
KELURAHAN KESIMAN**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN
MASYRAKAT
(SKM)**

PERIODE JULI – DESEMBER 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 Kelurahan Kesiman 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 Kesiman periode Semester II (Juli-Desember) tahun 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-Desember) tahun 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MUTU
U1	Persyaratan	94,63	A
U2	Prosedur	96,73	A
U3	Waktu Pelayanan	94,63	A
U4	Biaya/Tarif	100,00	A
U5	Produk Pelayanan	91,88	A
U6	Kompetensi/Kemampuan	93,06	A
U7	Perilaku	91,75	A
U8	Sarana Prasarana	89,27	A
U9	Pengaduan	94,76	A

Berdasarkan pada tabel 1. diatas, 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 table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

	Prioritas	Unsur	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menginventarisir sarana dan prasarana yang ada dan pat ditambahkan.	✓				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
2	Spesifikasi Produk Layanan	Mereview semua dasar hukum yang saat ini digunakan dan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) terbaru	✓				Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
		Mengoptimalkan berbagai kanal informasi untuk publikasi tentang produk layanan yang ada.	✓	✓	✓	✓	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Layanan	Mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam proses pengurusan surat - surat, serta mengoptimalkan penggunaan Aplikasi	✓	✓	✓	✓	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	Sarana dan Prasarana	Sudah	Meningkatkan sarana dengan mengoptimalkan penguatan jaringan dalam rangka mengakses aplikasi SIAK		Hambatan pada saat terjadi listrik padam
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sudah	Melakukan publikasi terkait informasi digital Klinik Pelaris (panduan terkait surat pernyataan silsilah waris) dan Sampul (sistem informasi pelayanan publik)		Membutuhkan waktu yang cukup agar pelayanan lebih optimal kembali

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum Kantor Lurah Kesiman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut secara keseluruhan, jadi seluruh rencana tindak lanjut telah diimplementasikan secara keseluruhan.

Denpasar, 1 Juli 2026

Lurah Kesiman



I NYOMAN NUADA, SH.
NIP. 19770511 201001 1 018