



**PEMERINTAH DESA  
KESIMAN KERTALANGU**



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**Desa Kesiman Kertalangu  
Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar**

PERIODE JANUARI – JUNI 2023

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.1 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
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 .....	4
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	15
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	30

# 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 mengamankan 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 **Kantor Desa Kesiman Kertalangu** sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau 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

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

## 1.1 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 **Kantor Desa Kesiman Kertalangu**. 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 **Kantor Desa Kesiman Kertalangu** yang dilakukan melalui Bidang Kependudukan, Informasi dan Umum selaku petugas pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan melalui kuesioner online (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 **Kantor Desa Kesiman Kertalangu** 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. **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. 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan tersedia. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan maupun kuesioner via online melalui google form. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah HariKerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Desa Kesiman Kertalangu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Desa Kesiman Kertalangu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 4500 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 354 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**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 354 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	147	41,53%
		PEREMPUAN	207	58,47%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,28%
		SMP	6	1,69%
		SMA/SMK	215	60,73%
		DIPLOMA	31	8,76%
		S1	93	26,27%
		S2	8	2,26%
3	PEKERJAAN	ASN	23	6,50%
		SWASTA	164	46,33%
		PELAJAR/MAHASISWA	87	24,58%
		WIRUSAHA	71	20,11%
		TIDAK BEKERJA	9	2,54%
4	JENIS LAYANAN	MENCARI KTP	25	7,06%
		DOMISILI	72	20,34%
		LAYANAN KESEHATAN	5	1,41%
		LEGALISIR	10	2,82%
		SURAT PINDAH	15	4,24%
		PENGURUSAN SURAT - SURAT	34	9,61%
		MENCARI SURAT REKOMENDASI	173	48,87%
		PENGADUAN	6	1,69%
		PEMBUATAN KK	14	3,95%
		MENCARI TDT KEPALA DESA	10	2,82%
5	UMUR	ANAK/ REMAJA (14-20 TH)	44	12,43%
		DEWASA (21-65 TH)	310	87,57%



### 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,70	3,62	3,62	3,98	3,65	3,55	3,63	3,59	3,81
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91,25 (A atau Sangat Baik)</b>								

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55%
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,98% dan sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,81%.

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

1. Persyaratan Pelayanan dirinci lagi lebih detail dan jangka waktu bisa dipercepat dan perilaku lebih diutamakan. Kedepannya terkait kualitas pelayanan pada Kantor Desa Kesiman Kertalangu agar terus ditingkatkan lagi dan segera menindaklanjuti unsur-unsur pelayanan yang masih kurang agar pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.

Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Ketika masyarakat mengajukan permohonan pelayanan administrasi di loket pelayanan, berkas akan diverifikasi terlebih dahulu oleh petugas. Setelah dianggap memenuhi syarat, maka akan dimintakan persetujuan kepada Sekretaris Desa terlebih dahulu sebelum diajukan kepada Bapak Perbekel. Penilaian terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan belum mendapat nilai Sangat Mudah.
2. Beberapa masyarakat memohon layanan surat keterangan tempat usaha, pengurusan kartu keluarga, dan surat terkait untuk keperluan administrasi kependudukan maupun administrasi lainnya, diinformasikan oleh pelaksana layanan bahwa untuk layanan pengurusan berkas kependudukan tersebut sudah dilaksanakan secara online, hal ini membuat penilaian terhadap poin perilaku menjadi belum maksimal.

#### **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

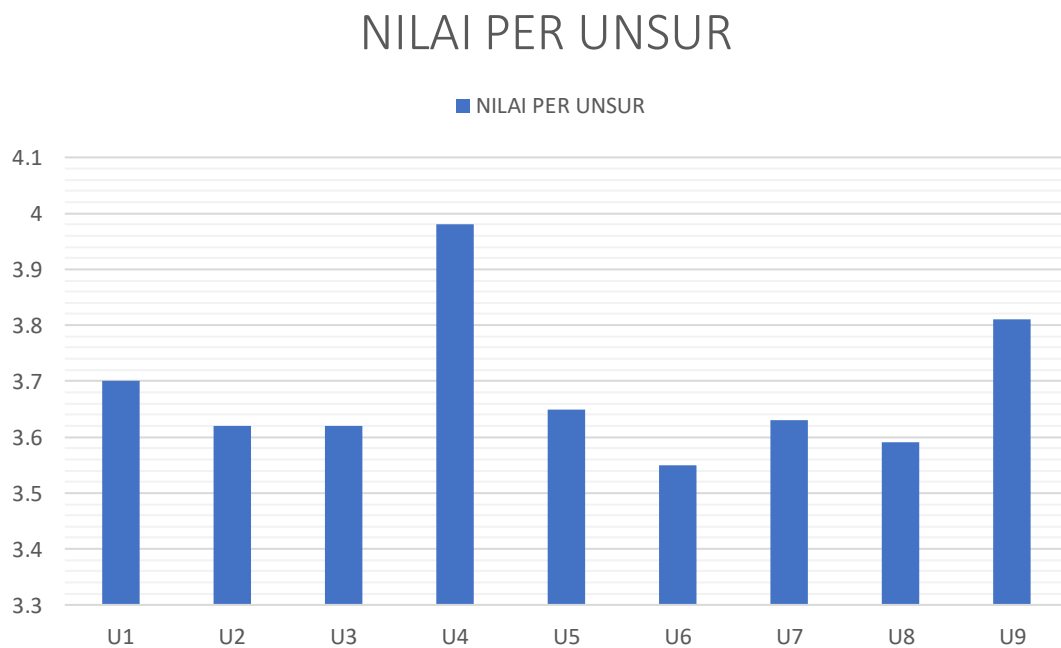
dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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 lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Meningkatkan pengetahuan keahlian dan pengalaman pelaksana pelayanan	√	√	√	√	<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</b>
2	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	Meningkatkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan melakukan publikasi (SOP)	√		√		<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</b>
3	<b>Kesesuaian Produk Pelayanan</b>	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 Kesiman Kertalangu tentang pendaftaran penduduk dengan system SIKEKAL	√		√		<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</b>

### 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 Kantor Desa Kesiman Kertalangu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Biaya/tarif dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi dari sembilan unsur pada Kantor Desa Kesiman Kertalangu.

Pelayanan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah dari sembilan unsur pada Kantor Desa Kesiman Kertalangu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kesiman Kertalangu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,25.
2. Unsur pelayanan yang menjadi unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Pelayanan Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai tertinggi 3,98% dan 3,81%.

Denpasar, 06 Juli 2023

**Perbekel Desa Kesiman Kertalangu**



**I MADE SUENA, ST.**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner Online

( dapat melakukan scan Barcode atau dapat dilihat pada halaman web

<http://bit.ly/SurveiLayananKantorDesaKesimanKertalangu> )



 **KANTOR DESA KESIMAN KERTALANGU**  
“ SEWAKA DHARMA ” 

**Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Desa Kesiman Kertalangu**

Terima kasih telah menghubungi Layanan Kantor Desa Kesiman Kertalangu, Kota Denpasar, Bali. Untuk Meningkatkan kualitas layanan, kami mohon partisipasi Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut.

[desakesimankertalangu@gmail.com](mailto:desakesimankertalangu@gmail.com) [Ganti akun](#)

\* Wajib

Email \*

Email Anda



2. Kuesioner Manual



ប៊ែរឺភ្នំក្រុងកេរតាលង់  
 PEMERINTAH KOTA DENPASAR  
 ភ្នំសម័យភាគីកេរតាលង់ទើម្បី  
 KECAMATAN DENPASAR TIMUR  
 ប៊ែរឺភ្នំភ្នំកេរតាលង់ភ្នំសម័យភាគី  
 PERBEKEL DESA KESIMAN KERTALANGU

កេរតាលង់ភ្នំកេរតាលង់ភ្នំសម័យភាគី  
 Jalan Bakung No. 71, Telepon (0361) 461280, WA Via Chat 081237678229, Kode Pos 80237  
 Email: desakesimankertalangu@gmail.com, Website https://kesimankertalangu.denpasarkota.go.id

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Masyarakat / Responden)

<b>DATA UNIT PELAYANAN</b>	:	
Unit Pelayanan	:	Kantor Desa Kesiman Kertalangu
Jam dan Tanggal Survei	:	

<b>DATA MASYARAKAT / RESPONDEN</b>	:	
Nama	:	
Jenis Kelamin	:	
Usia	:	
Pendidikan	:	
Pekerjaan	:	
Alamat	:	
Jenis Layanan yang diterima	:	
Email	:	
No. Tlpn	:	

1) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a) Tidak sesuai b) Kurang sesuai c) Sesuai d) Sangat sesuai		2) Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a) Tidak mudah b) Kurang mudah c) Mudah d) Sangat mudah	
---	--	--	--

<p>3) Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a) Tidak cepat b) Kurang cepa c) Cepat d) Sangat cepat</p>		<p>4) Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan?</p> <p>a) Sangat mahal b) Cukup mahal c) Murah d) Gratis</p>	
<p>5) Bagaimana pendapat saudara kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan</p> <p>a) Tidak sesuai b) Kurang sesuai c) Sesuai d) Sangat sesuai</p>		<p>6) Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a) Tidak kompeten b) Kurang kompeten c) Kompeten d) Sangat kompeten</p>	
<p>7) Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a) Tidak sopan dan ramah b) Kurang sopan dan ramah c) Sopan dan ramah d) Sangat sopan dan ramah</p>		<p>8) Bagaimana pendapat saudara gaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a) Buruk b) Cukup c) Baik d) Sangat baik</p>	
<p>9) Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan?</p> <p>a) Tidak ada b) Ada tetapi tidak berfungsi c) Berfungsi kurang maksimal d) Dikelola dengan baik.</p>			



3. Hasil Olah Data SKM

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA KESIMAN  
KERTALANGU**

**BULAN JANUARI S/D JUNI 2023**

NO RSP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	3	3
19	3	4	3	4	3	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	3	4	3	4	3	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3	3	4	3	3
23	3	4	4	4	4	3	4	2	3
24	3	4	4	4	4	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	4	3	3	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	3	4	3	4
41	3	3	4	4	3	3	4	3	4
42	3	4	3	4	4	3	4	4	4
43	4	3	3	4	3	3	4	3	4
44	4	4	3	4	4	3	4	3	4
45	4	4	4	4	3	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	3	4	4	3	4	3	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	3	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	3	3	3	3	3
60	4	3	4	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	3	4
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	3	3	3	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	4	3	3	4	3	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	3	3	4	3	4	4	3	4
74	3	4	4	4	3	4	3	2	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	4	4	4	3	3	4

83	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	4	3	4	4
93	3	3	3	4	3	3	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3
96	4	3	3	4	4	4	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	3	3	4	4
100	3	3	3	4	2	3	3	3	3
101	3	3	4	4	3	3	3	3	4
102	3	3	4	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	4	3	4	3	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	4	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4
110	3	3	3	4	3	4	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	3	3	3	4
114	4	4	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	4	3	3	3	4
116	4	3	4	4	4	3	3	3	4
117	3	3	4	4	4	3	3	3	4
118	3	3	4	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	4	4	3	4	4
120	3	4	3	4	3	3	3	4	4
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4
122	4	3	3	4	4	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	4	4	3	3	4
125	3	3	4	4	4	4	3	4	4
126	3	3	3	4	3	4	3	3	4
127	4	3	3	4	3	4	3	4	4
128	3	4	4	4	3	4	4	3	4

129	3	3	3	4	3	4	3	4	4
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	3	3	3
133	4	3	3	4	3	4	4	3	4
134	3	3	4	4	4	4	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	3	4	3	4	3	3	4
137	3	3	4	4	3	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	3	4	4
139	3	3	3	4	3	4	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	3	4	3	4	3	4	4
142	4	3	4	4	4	4	4	3	4
143	4	3	3	4	4	3	4	3	4
144	4	3	4	4	4	3	4	3	4
145	4	3	3	4	4	3	4	4	4
146	4	4	4	4	3	3	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	4	3	4	4	4
151	4	3	4	4	4	3	4	4	4
152	4	3	4	4	4	3	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	4	4	4	3	4	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	4	4	4	3	4	4	4
158	4	3	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	4	4	4	3	4	4	4
160	3	3	4	4	4	3	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	3	4	4	4	4	3	3	4	3
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4
169	3	4	3	4	3	3	3	4	4
170	4	4	4	4	4	3	3	4	3
171	4	4	4	4	4	3	3	3	3
172	4	4	4	4	3	3	3	3	4
173	4	4	4	4	3	3	3	3	4
174	3	4	4	4	3	3	3	2	4

175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	3	4	3	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	4	4	4	3	3	3	2	4
179	4	4	4	4	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	4	4	3	3	3	3	2
182	3	3	4	4	3	3	3	3	4
183	4	3	4	4	4	4	4	3	4
184	3	3	4	4	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	3	4	4	4	4	4	4	3
188	4	3	4	4	4	4	4	3	4
189	4	3	4	4	4	4	4	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	3	4	4	4	4	4	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	4	4	4	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	4	4	3	4	3	3	3
199	4	3	4	4	3	4	3	4	4
200	3	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	3	4	4	4	4	4	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	3	4	4	4	3	4	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	3	3	3	3	3
208	4	3	4	4	3	3	3	3	4
209	4	4	4	4	3	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	3	3	4	4
212	4	4	3	4	4	3	3	4	4
213	4	3	3	4	4	3	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	3	3	4	3	4	3	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	3	3	4	4	3	3	4	4
220	4	3	3	4	4	3	4	3	4

221	4	3	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	3	4
223	4	4	3	4	4	3	4	4	4
224	4	4	3	4	4	3	4	4	4
225	4	4	3	4	4	3	4	4	4
226	4	4	3	4	4	3	4	4	4
227	4	4	3	4	4	3	4	4	4
228	4	4	3	4	4	3	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	3	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	3	4	4	4	4
238	4	4	3	4	3	4	4	4	4
239	4	4	3	4	3	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	3	4	3
241	4	4	3	4	4	4	4	3	4
242	4	4	4	4	4	4	3	3	4
243	4	4	4	4	4	4	3	3	3
244	4	4	4	4	4	4	3	3	3
245	4	4	4	4	4	4	4	3	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	2
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	3	4	4	4
251	4	4	4	4	4	3	4	4	2
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4
255	4	4	4	4	4	3	4	4	4
256	4	3	4	4	4	3	4	4	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	3	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	4	4	4	3	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	3	3
262	4	4	3	4	4	4	3	3	3
263	4	4	3	4	4	4	4	3	3
264	4	4	3	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	4	3	4	4	4	4
266	4	4	3	4	4	3	4	3	2

267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	3	4	4	4	4	4	4
269	4	4	3	4	4	3	4	3	2
270	4	4	4	4	4	3	4	4	4
271	4	3	3	4	4	4	3	4	4
272	3	3	3	4	4	3	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	3	3	3	4	4	3	3	4	3
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	3	3	4	4	3	3	4	4
277	3	3	3	4	4	3	3	4	4
278	3	3	3	4	4	3	3	3	3
279	4	3	3	4	4	3	3	4	4
280	3	3	4	4	4	3	3	3	3
281	3	4	4	4	4	3	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	4	3	3	3	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	3	3	4	4
286	4	4	4	4	4	3	4	4	4
287	4	4	4	4	4	3	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	3	3	3	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	3	3	3	4	4
293	4	4	4	4	4	3	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	3	3	4	4
296	4	4	4	4	4	4	3	4	4
297	4	4	4	4	4	3	3	4	4
298	4	4	4	4	4	3	4	4	3
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	3	3	4	4
302	4	4	4	4	4	4	3	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	3	3	4	4
305	4	4	4	4	4	3	3	4	3
306	4	4	3	4	4	4	3	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	3	3	4	4
309	4	3	4	4	4	3	3	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	4
312	4	4	3	4	3	4	3	3	4

313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	3
316	3	3	3	4	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	3	3	4	3	4
318	4	3	3	4	3	3	3	3	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	4	4	3	3	3	4
322	4	4	4	4	3	4	4	4	4
323	4	4	4	4	3	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	3	4	4	4	3	4	4	3	4
326	3	4	4	4	3	3	4	3	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	3	4	3	4	4	3	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	3	3	3	4	3	3	3	3	4
331	4	4	4	4	4	4	4	3	4
332	3	3	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	3	3	4	3	3	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	3	4	4	4	4	4
336	4	3	3	4	4	3	3	4	4
337	3	3	3	3	3	3	4	3	4
338	4	4	3	3	3	4	3	3	4
339	3	3	3	4	4	3	3	3	4
340	4	3	3	4	4	3	3	3	4
341	3	3	4	4	3	3	3	3	4
342	4	3	3	4	4	3	3	3	4
343	3	4	4	4	3	3	4	3	3
344	3	4	4	3	4	4	4	3	4
345	4	4	4	4	4	3	3	4	4
346	3	4	4	4	4	3	3	3	3
347	3	3	4	4	3	4	3	3	4
348	4	4	4	3	3	4	4	4	4
349	4	4	4	4	3	4	3	3	4
350	4	4	3	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	3	4	4	4	4
353	4	4	3	4	4	3	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ NILAI / UNSUR	1310	1282	1283	1410	1293	1260	1286	1273	1352
NRR UNSUR	3,70	3,62	3,62	3,98	3,65	3,55	3,63	3,59	3,81



NRR TERTIMBANG / UNSUR	0,41	0,40	0,40	0,44	0,40	0,39	0,40	0,39	0,42	3,65
IKM UNIT PELAYANAN										91,25

Keterangan :

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan

$\Sigma$  NILAI/UNSUR : Penjumlahan dari setiap bagian dari unsur

Contoh: (\*\*\*) U1 = 4+3+3+....=1310

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

NRR/ UNSUR : Jumlah nilai per unsur di bagi jumlah kuisisioner yang terisi

Contoh: (\*\* U1= 1310 : 354 = 3,70

NRR TERTIMBANG/ UNSUR : NRR/unsur x 0,111

Contoh: (\* U1 3,70 x 0,111 = 0,41

$\alpha$  : Nilai setiap NRR TERTIMBANG/UNSUR pada unsur di jumlah

Contoh : 0,41+0,40+....= 3,65

$\beta$  :  $\alpha \times 25 = 91,25$

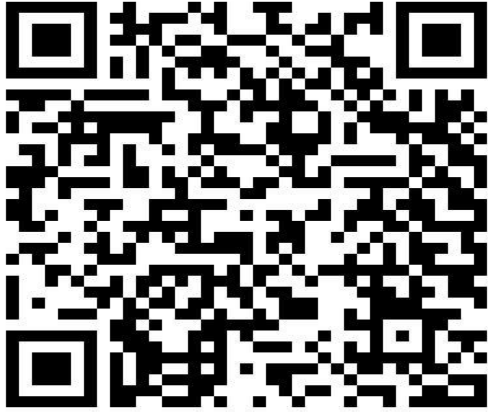
$\Sigma$ NILAI / UNSUR	(***)	(***)	(***)	(***)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	
NRR / UNSUR	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	
NRR TERTIMBANG / UNSUR	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	$\alpha$
IKM UNIT PELAYANAN										$\beta$

NO	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		NIK	MU TU
U1	Persyaratan	92,50	A
U2	Prosedur	90,50	A
U3	Jangka Waktu	90,50	A
U4	Tarif	99,50	A
U5	Produk Pelayanan	91,25	A
U6	Kompetensi	88,75	A
U7	Perilaku	90,75	A
U8	Pengaduan	89,75	A
U9	Sarana dan Prasarana	95,25	A

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	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

#### 4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Barcode Kuesioner SKM :



**Masyarakat bisa melakukan Scan Barcode SKM :**



**Pelaksanaan SKM :**



**Pelaksanaan SKM :**





**PEMERINTAH DESA  
KESIMAN KERTALANGU**



# Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**Desa Kesiman Kertalangu  
Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar**

2022



: Kesiman Kertalangu



: @kesimankertalangu



: Kesiman Kertalangu



: kesimankertalangu.id

# **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 Kesiman Kertalangu 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 Kesiman Kertalangu periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>3,61</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,61</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,63</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>4,00</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,62</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,56</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,63</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,57</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3,80</b>	<b>A</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	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Meningkatkan pengetahuan keahlian dan pengalaman pelaksana pelayanan	√	√	√	√	<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</b>
2	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	Meningkatkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan melakukan publikasi (SOP)	√		√		<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</b>
3	<b>Kesesuaian Produk Pelayanan</b>	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 Kesiman Kertalangu tentang pendaftaran penduduk dengan system SIKEKAL	√		√		<b>Bidang Pelayanan Kependudukan, Informasi dan Umum</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	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Meningkatkan pengetahuan keahlian dan pengalaman pelaksana pelayanan, dengan mengadaptasi sistem barcode, agar memudahkan masyarakat memberi penilaian SKM dan melihat profile desa serta informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan dan administrasi		Kesulitan saat awal mempelajari cara membuka link website atau barcode, dan perlunya memberikan tutorial pada masyarakat karena masih banyak yang masih belum paham terkait website terhadap inovasi scan barcode

2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	<p>Meningkatkan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan melakukan publikasi (SOP)</p> <p>Dan melakukan publikasi terkait aplikasi SIKEKAL sebagai administrasi online untuk pelayanan surat pada kantor desa kesiman kertalangu</p>		Hambatan pada banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan, sehingga perlu memaksimalkan pelayanan agar sesuai SOP
3	Kesesuaian Produk Pelayanan	Sudah	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		Membutuhkan waktu yang cukup agar pelayanan lebih optimal kembali

			Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tentang Taringdukcapil pendaftaran secara daring atau menggunakan SIAK Online, dan surat Perbekel Desa Kesiman Kertalangu tentang pendaftaran penduduk dengan system SIKEKAL		
--	--	--	--	--	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Bidang pelayanan kependudukan, informasi dan umum Kantor Desa Kesiman Kertalangu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut secara keseluruhan, jadi seluruh rencana tindak lanjut telah diimplementasikan secara keseluruhan.

Denpasar, 06 Juli 2023

**Perbekel Desa Kesiman Kertalangu**



**I MADE SUENA, ST.**

*Terima Kasih*

