



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERIODE

JANUARI - DESEMBER

TAHUN 2021



KELURAHAN TONJA  
KECAMATAN DENPASAR UTARA  
KOTA DENPASAR

# Kata Pengantar

*Om Swastiastu*

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkatNya laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Tonja tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik.

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala. Hal itu didasarkan atas pertimbangan pemerintah yang telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang datanya diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public.

Dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini data-data yang didapat merupakan hasil dari penyebaran kuisisioner menggunakan *Google Form* dan diisi langsung oleh masyarakat.

Kami menyadari laporan ini masih banyak kekurangan, untuk itu kami sangat mengharapkan bimbingan dan masukan agar laporan ini nantinya lebih baik lagi. Kami juga mengucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak yang sudah membantu sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan juga bagi instansi terkait yang menyediakan pelayanan public, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

**Om Shanti, Shanti, Shanti Om**

Denpasar, 16 Desember 2021  
Kepala Kelurahan Tonja

Ade Indahsari Putri, SH  
NIP. 19700827 199803 2 010

# **I. Pendahuluan**

## **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya jaman, teknologi yang berkembang dengan begitu cepat yang berimbas pada tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan juga semakin meningkat. Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat juga tentunya menjadi PR tersendiri bagi penyelenggara pelayanan public. Oleh karenanya, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan. Atas pertimbangan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini sebagai upaya perbaikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan melalui survey kepada masyarakat untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **1.2 Landasan Hukum**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan juga meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public.

## II. Kegiatan Yang Dilaksanakan

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Kelurahan Tonja sebagai salah satu penyelenggara pelayanan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan maupun surat menyurat melalui *Google Form*.

Pengisian kuisisioner melalui *Google Form* ini diisi sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun dan hasilnya akan langsung masuk ke sistem di Kelurahan Tonja.

### 2.2 Waktu Pengumpulan Data

Pengisian kuisisioner ini dilakukan oleh pengguna layanan di Kelurahan Tonja mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2021.

### 2.3 Ruang Lingkup / Cara Pengolahan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei yang dilaksanakan di Kelurahan Tonja menggunakan *Google Form*, dan pengolahan data dilakukan setiap untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Adapun Klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,59%	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Nilai SKM pada tahun 2021 dalam pengisian kuisisionernya mengacu pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017, dimana ada 9 unsur pelayanan yang dinilai yaitu :

- (U1) : Persyaratan Perijinan
- (U2) : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- (U3) : Waktu Penyelesaian
- (U4) : Biaya/Tarif
- (U5) : Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- (U6) : Kompetensi
- (U7) : Perilaku/Sikap

(U8) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

(U9) : Sarana dan Prasarana

### III. Hasil Yang Dicapai

Di Kelurahan Tonja, ada beberapa jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu :

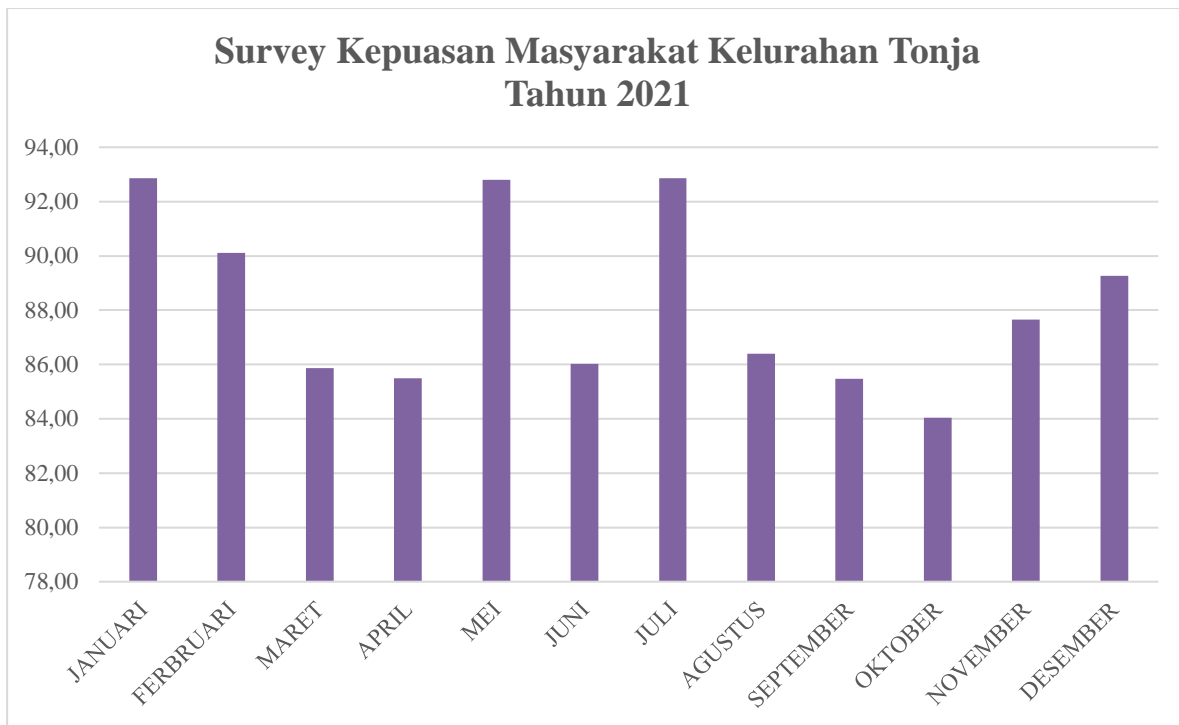
1. Layanan Surat Tanda Lapor Diri
2. Layanan Surat Pindah/Datang
3. Layanan Surat Keterangan Kelahiran/Kematian
4. Layanan Surat-surat Silsilah, Ahli Waris dan Penyanding
5. Layanan Surat-surat Lainnya

Berikut ini dilaporkan nilai SKM dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 di Kelurahan Tonja :

Periode	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan									Jumlah Responden	Nilai SKM
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Januari	3,60	3,60	3,60	4,00	3,60	3,60	3,60	3,60	4,00	15	92,87
Februari	3,15	3,36	3,63	4,00	3,20	3,63	3,60	3,73	4,00	19	90,11
Maret	3,24	3,24	3,29	4,00	3,32	3,24	3,29	3,29	4,00	37	85,87
April	3,48	3,58	3,45	4,00	3,41	3,19	3,03	3,03	3,61	31	85,48
Mei	3,33	3,78	3,50	4,00	3,56	3,61	3,78	3,89	4,00	18	92,81
Juni	3,20	3,80	3,48	4,00	3,00	3,00	3,76	3,00	3,76	25	86,03
Juli	3,38	3,54	3,54	3,92	3,69	3,77	3,77	3,85	4,00	13	92,86
Agustus	3,00	3,07	3,73	4,00	3,20	3,00	3,53	3,60	4,00	15	86,40
September	3,13	3,20	4,00	3,13	3,13	3,07	3,80	4,00	3,33	30	85,47
Oktober	3,19	3,76	3,33	3,24	3,24	3,33	3,38	3,14	3,67	21	84,04
November	3,35	3,41	3,76	4,00	3,29	3,29	3,29	3,41	3,76	17	87,66
Desember	3,50	3,44	3,28	4,00	3,22	3,39	3,78	3,72	3,83	18	89,26
<b>Rata-rata</b>	<b>3,30</b>	<b>3,48</b>	<b>3,55</b>	<b>3,86</b>	<b>3,32</b>	<b>3,34</b>	<b>3,55</b>	<b>3,52</b>	<b>3,83</b>	<b>259</b>	<b>88,24</b>

Dari tabel diatas dapat dijelaskan dari total 259 responden rata-rata nilai survey terkait kepuasan masyarakat masuk dalam kategori **Baik** dengan nilai interval konversinya 88,31. Dari tabel diatas juga dapat dilihat jika U9 (Biaya/Tarif) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,86 dan yang memiliki nilai terendah adalah U1(Persyaratan Perijinan).

Untuk melihat lebih jelas perbandingan tiap bulan dari hasil survey ini juga dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Jika dalam tabel lebih terinci nilai hasil survey terhadap responden, berbeda dengan diagram diatas. Dalam diagram terlihat jika setiap bulan mulai Januari sampai dengan Desember tahun 2021, hasil surveynya bersifat dinamis, dimana terjadi penurunan pada bulan Februari sampai dengan April dan peningkatan cukup signifikan di bulan Mei dan Juli. Dan nilai SKM tertinggi adalah bulan Januari yang memiliki nilai 92,87 yang mana nilai ini masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

## **IV. Kesimpulan**

### **A. Kesimpulan**

Secara umum, kualitas Pelayanan di Kelurahan Tonja pada tahun 2021 termasuk dalam kategori B (Baik). Hal ini terlihat dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang diberikan kepada masyarakat melalui *Google Form* diperoleh nilai rata-rata SKM adalah 88,24.

### **B. Saran**

1. Perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat lebih mudah dalam pengisian kuisisioner karena selama tahun 2021 kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat melalui *link Google Form*.
2. Menindaklanjuti hasil nilai unsur pelayanan yang masih kurang baik guna lebih meningkatkan pelayanan.