



ပြည်နိုင်ကြံ့ခားအားလုံးနှင့်  
**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
နိုင်ငံတေသနရုံး  
**KECAMATAN DENPASAR TIMUR**  
နိုင်ငံတေသနရုံး  
**KELURAHAN PENATIH**  
ဘဏ်ထုတေသနရုံးအားလုံးနှင့်  
ALAMAT: JLN. PADMA NO. 171 TELEPON (0361) 462616

## I. PENDAHULUAN

## A. Latar belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan.

Sebagai upaya Kelurahan Penatih untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, telah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 kepada pengguna layanan.

## B. Landasan Hukum

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan khususnya pada Kelurahan Penatih, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar.

## **II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

### **A. Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan. Pengisian Kuesioner ini dilakukan dengan cara diisi sendiri (independent) oleh responden tanpa intervensi pihak manapun.

### **B. Waktu Pengumpulan Data**

Pengisian Kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Kelurahan Penatih yang mendapatkan pelayanan mulai Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember tahun 2021.

### **C. Ruang Lingkup/Cara Pengolahan Data**

Setelah kuesioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan berdasarkan layanan yang diberikan mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021. Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai :

- (U1) : Persyaratan Perijinan
- (U2) : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- (U3) : Waktu Penyelesaian
- (U4) : Biaya/Tarif
- (U5) : produk Spesifikasi Jenis layanan
- (U6) : Kompetensi
- (U7) : Prilaku/Sikap
- (U8) : Sarana Prasarana
- (U9) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Klasifikasi penilaian mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

| Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 2,5996      | 25 – 64,99                  | D              | TIDAK BAIK             |
| 2,60 - 3,064       | 65 – 76,60                  | C              | KURANG BAIK            |
| 3,0644 - 3,532     | 76,61 – 88,30               | B              | BAIK                   |
| 3,5324 - 4,00      | 88,31 – 100,00              | A              | SANGAT BAIK            |

### **III. HASIL YANG DICAPAI**

Adapun hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Penatih adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Nilai Rata – Rata ( NRR ) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM ) 9 Unsur Pelayanan**

| No                          | Unsur Pelayanan                   | NRR Tertimbang Per Unsur | Nilai Rata-rata Per Unsur |
|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1                           | Kesesuaian persyaratan pelayanan  | 0,35                     | 3,16                      |
| 2                           | Kemudahan prosedur pelayanan      | 0,38                     | 3,42                      |
| 3                           | Ketepatan waktu pelayanan         | 0,34                     | 3,05                      |
| 4                           | Kewajaran biaya pelayanan         | 0,43                     | 3,84                      |
| 5                           | Kesesuaian produk pelayanan       | 0,37                     | 3,32                      |
| 6                           | Kompetensi/kemampuan petugas      | 0,36                     | 3,26                      |
| 7                           | Perilaku/sikap petugas            | 0,37                     | 3,32                      |
| 8                           | Respon terhadap pengaduan/keluhan | 0,37                     | 3,37                      |
| 9                           | Kualitas sarana dan prasarana     | 0,40                     | 3,58                      |
| <b>Total NRR Tertimbang</b> |                                   | <b>3,37</b>              |                           |
| <b>Nilai SKM</b>            |                                   |                          | <b>84,13</b>              |

Berdasarkan data dari table diatas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai tertimbang dari keseluruhan komponen pelayanan yaitu **3,37** dan **nilai akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Penatih yaitu 84,13**, oleh karena itu nilai pelayanan di Kelurahan Penatih dilihat dari table 1 kategori mutu pelayanan yaitu berada pada rentang 76,61-88,30 yang mendapat **nilai mutu pelayanan B (Baik)** dengan nilai **SKM 84,13**.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan public di Kelurahan Penatih, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar Tahun 2021 termasuk Kategori Baik yaitu Nilai Interval SKM adalah 76,61-88,30 dengan Mutu Pelayanan B (Baik) dan Nilai Rata-rata SKM 84,13.

##### B. Saran

Kiranya dapat lebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan public di Kelurahan Penatih, terutama menindaklanjuti unsur pelayanan yang nilainya rendah sehingga dapat dijadikan Langkah perbaikan/evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### V. PENUTUP

Demikian laporan yang dapat disampaikan. Mohon arahan dan petunjuk lebih lanjut.

Mengetahui,  
Kepala Kelurahan Penatih



I Wayan Astawa, S.Sn

Penata Tk. I

NIP. 19690912 200903 1 002

Yang melaporkan,  
Kepala Seksi Pelayanan Umum dan  
Administrasi Kependudukan



Kadek Astawa

Penata

NIP. 19671121 199103 1 010