



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**  
**TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2025**



**BIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN**  
**RAKYAT SETDA PROVINSI BALI**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025. Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, sehingga diharapkan saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Bali, 2 Juli 2025

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN DAN  
KESEJAHTERAAN RAKYAT  
SETDA PROVINSI BALI,



*Handwritten signature in blue ink*  
Made Dwi Arbani, S.TP, M.Si.  
NIP. 19711127 199603 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>BAB I Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	2
1.4 Maksud dan Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II Metodologi Pengukuran</b> .....	5
2.1 Ruang Lingkup .....	5
2.2 Tahap Persiapan .....	5
2.3 Variabel Survei .....	5
2.4 Responden .....	7
2.5 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	7
<b>BAB III Hasil Pengukuran</b> .....	9
3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali .....	10
<b>BAB IV Analisis Hasil SKM</b> .....	12
4.1 Rekomendasi .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
<b>BAB V Penutup</b> .....	13
4.1 Kesimpulan .....	13
<b>Lampiran</b> .....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali.....	11
Tabel 2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat .....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau ketidakberhasilan penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Pengertian Umum**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;

6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali.

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

## **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali Tahun 2025 dilaksanakan pada range waktu tertentu (Januari s.d Maret) yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan prasarana;

#### **2.2 Tahap Persiapan**

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;
2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data;

#### **2.3 Variabel Survei**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang

mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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, 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. 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).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### **2.4 Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei berlangsung di tiap lokasi penelitian.

#### **2.5 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Batching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
  - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,

- b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
- Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
  - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

## BAB III HASIL PENGUKURAN

### 3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

- a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- b. Metode Pengolahan Data dengan 9 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Total dari Nilai Persepsi Per} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Unsur  

---

Total Unsur yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

### **3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali**

Untuk mengukur kinerja aparatur di Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid.

Pelaksanaan Survei pada Triwulan II (bulan April s/d Juni) tahun 2025 sebanyak 612 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut:

➤ Berdasarkan jenis kelamin

Kajian variable jenis kelamin pada 612 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan pengguna layanan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali sebesar 377 orang (61,6%), sedangkan laki-laki sebesar 325 orang (38,4%)

➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali. Dari

hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat pendidikan SD 0.16% (1 orang), SMA 1,47% (9 orang), D2 0,33% (2 orang), D3 0,65% (4 orang), D4 0,33% (2 orang), S1 90,85% (556 orang), S2 5,88% (36 orang) dan S3 0,33% (2 orang).

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 612 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali pada Triwulan II (bulan April s/d Juni) tahun 2025 adalah 84,198 mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,366	0,374
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,325	0,369
U3	Waktu Pelayanan	3,361	0,373
U4	Biaya/Tarif	3,513	0,390
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,312	0,368
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,369	0,374
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3,407	0,378
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,325	0,369
U9	Sarana dan prasarana	3,363	0,373
			<b>84,198</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U4</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U5</b>

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Rekomendasi

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya:

1. Perlu diperhatikan apakah petugas pelayanan masih kurang dalam hal keterampilan teknis dan pemahaman terhadap prosedur layanan.
2. Perlu dilakukan evaluasi persyaratan yang ditetapkan untuk layanan masih kurang jelas atau terlalu banyak.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,312 dan U2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 0,369. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2**

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Agustus Tahun 2025				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Sosialisasi standar layanan kepada Masyarakat  - Penyusunan ulang dan penyederhanaan informasi layanan		<b>x</b>			Kepala Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Review dan perbaikan alur layanan publik - Pelatihan internal SOP kepada petugas layanan			<b>x</b>		Kepala Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Hasil SKM dari Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali jika Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:


<b>NO</b>	<b>PERANGKAT DAERAH</b>	<b>IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali	84,198	B	BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survey datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



**BIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI**

### Kuesioner Kepuasan Masyarakat Pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat pada Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali, mohon kesediaan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara mengisi kuesioner berikut ini dengan mengisi dan isikan sebanyak-banyaknya. Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

bingemkesetda@bali@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Pekerjaan \***

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

PELAJAR/MAHASISWA

Yang lain: \_\_\_\_\_

**Pendidikan \***

SD

SMP

SMA

D-1

D-2

D-3

D-IV

S1

S2

S3

**Usia \***

Jawaban Anda: \_\_\_\_\_

**Jenis Kelamin \***

Perempuan

Laki-Laki

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyiapan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \***

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Murah

Gratis

**5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kecepatan dan keramahan? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \***

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

**Kirim** Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau dikurasi oleh Google. [Pelajari selengkapnya](#) [Pusat Bantuan](#) [Layanan](#) [Membantu](#)

Apakah formulir ini membantu Anda? [Laporkan](#)

**Google Formulir**

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	4	3	4	4
16	3	3	3	4	3	4	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	4	3	4	3
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	4	4	3
62	4	4	4	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	4	4	3	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	3	3	3	3	3	4	3	3	3
152	4	3	3	3	3	4	4	4	3
153	3	3	3	3	3	4	4	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	3	3	4	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	3	4	3	4
165	3	4	4	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	3	3	3	2	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	4	3	3	4	4	3	3
179	3	3	3	4	3	3	4	4	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	4	3	3	3	4	3	4
184	3	3	4	4	4	4	4	3	3
185	3	3	3	3	3	4	3	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	2	3	3	3	3	3
188	4	3	3	4	3	3	3	3	3
189	4	3	3	4	4	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	4	4	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	4	4	3	4
197	3	3	4	3	3	3	4	3	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	4	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	4	3	3	3	3	3	4	3	3
204	3	3	3	3	3	3	4	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	2	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	4	4	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	4	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4		4	4	4	4	4
214	4	3	4	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	4	4	4	4	3
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3		3	3	3	3	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	2	3	3	3	3	3
82	3	3	3		3	3	3	3	3
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	3	3	3	3
99	3	3	4	4	4	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	4	4	3	4	3	3
102	3	3	3	4	3	3	4	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	4	3	4	4
108	4	3	4	4	3	4	4	3	3
109	3	3	4	4	3	3	4	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	4	4	4	4	2	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	4	3	3	3	4	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	4	4	4	3	4	4	4	3
119	3	3	3	4	3	4	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	3	4	3	3
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	2	3	3	3	3	3
129	4	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	4	3	4	3	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3
138	3	4	3	4	3	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	4	4	4	4	4	3	4

299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	3
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	4	4	4	3	4	4	4	4	4
306	3	3	3	4	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	3	3	3
311	3	3	3	4	3	4	4	3	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	4	3	3	4	3
318	4	4	4	4	3	4	3	3	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	2	2	3	3	3	3	2
324	3	4	4	4	3	3	4	3	3
325	4	3	4	4	3	4	3	3	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	2	3	3	3	3	3
332	4	4	3	4	4	4	3	3	3
333	3	2	3	3	4	3	3	3	4
334	4	3	4	3	3	3	3	3	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	3	4	4	4	3	4	4	3	4
337	4	3	3	4	3	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3
340	4	4	4	3	4	4	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	4	4	4	4	3	4	4	4	4
346	4	4	3	3	3	3	4	4	4
347	3	3	3	4	3	3	3	3	3
348	4	4	4	3	4	4	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	3	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	3	4	4	4	4
354	4	4	4		4	4	4	4	4
355	3	3	3		3	3	3	3	3
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	4	3	3	3	3	3
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	4	4	4	4	3	3	3	3	3
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	4	3	3	3	3	3
363	4	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	3	3	3	3	3	4	3	4
365	3	4	3	4	4	4	4	3	4
366	3	3	3	4	3	3	4	3	4
367	3	3	3	4	3	3	3	3	3
368	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	3	3	4	3	3	3	3	3
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3

225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3		3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	4	4	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	3	4	3	3	4	4	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	3	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	4	4	3	3	4	4	3
244	4	4	4	3	4	4	4	4	4
245	4	3	3	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3
249	4	4	4	4	3	4	3	3	4
250	3	3	3	4	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	4	4	3	4	4	4	3	3
255	3	3	3	4	4	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	2	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	4	3	4	3	3	4	4	3	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	3	4	4	4	4	4
273	3	4	4		3	4	4	3	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	4	3	3	4	3	4	4	4	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	3	4	4	4	3	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	3	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	3	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	4	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	4	3	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	4	3	3	3	3	3

447	3	3	3	3	3	3	3	3	3
448	3	3	3	4	3	3	3	3	3
449	3	3	3	4	3	3	3	3	3
450	4	4	3	4	3	3	4	3	4
451	3	3	3	4	3	3	3	3	3
452	4	4	4	4	4	4	4	4	4
453	3	3	3	4	3	3	3	3	3
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	3	3	3		3	3	3	3	3
458	3	3	3	4	3	3	3	3	3
459	3	3	3	4	3	3	3	3	3
460	3	3	3	4	3	3	3	3	3
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	3	3	4	3	3	4	3	4
463	4	4	4	4	4	4	4	4	4
464	3	3	3	4	4	3	4	3	3
465	3	3	3	2	3	3	3	3	3
466	3	3	4	4	3	3	3	3	3
467	4	3	4	4	3	3	3	3	3
468	3	3	3		3	3	3	3	3
469	4	4	3	4	4	3	4	3	3
470	3	3	3	2	2	3	3	3	3
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	4	4	4	3	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	3	3	3	3	3	3	3	3	3
476	3	3	3	3	3	3	3	3	3
477	3	3	3	4	3	3	3	3	3
478	4	4	4	4	3	4	3	3	4
479	3	3	3	2	3	3	3	3	3
480	3	3	3	3	3	4	4	3	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3
483	3	3	3	4	3	3	3	3	3
484	3	3	3	3	3	3	3	3	3
485	3	3	3	3	3	3	3	3	3
486	3	3	3	3	3	3	3	3	3
487	3	3	3	3	3	4	3	4	3
488	4	4	4	4	3	4	4	4	4
489	3	3	3	3	3	3	3	3	3
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	3	3	3	3	3	3	3	3	3
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	3	4	4	4	4	4	4	4
494	3	3	3	3	3	3	3	3	3
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	3	3	3	4	3	3	3	3	3
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3
498	3	3	3	4	3	3	3	3	3
499	3	3	3	4	3	3	3	3	3
500	3	3	3	3	3	3	3	3	3
501	3	4	4	4	3	3	3	3	3
502	3	3	3	4	3	4	4	3	4
503	4	4	4	3	4	4	4	4	4
504	4	4	4	3	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	3	3	3	4	3	3	3	3	3
507	3	3	3	3	3	3	3	3	3
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	3	3	3	4	3	4	4	3	3
510	3	3	3	4	3	3	3	3	3
511	3	3	3		3	3	3	3	3
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	3	3	3	3	3	3	3	3	3
514	3	4	4	4	3	3	3	3	3
515	4	4	4	4	3	4	4	4	4
516	3	3	3	2	3	3	3	3	3
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4
518	3	3	3	4	3	3	3	3	3
519	3	3	3	3	3	3	3	3	3
520	4	4	4	4	4	3	3	3	4

373	3	3	3	4	3	3	3	3	3
374	3	3	3	4	3	3	4	3	3
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	3	3	3	4	3	4	3	3	4
380	4	4	4	4	3	3	3	3	3
381	3	3	3	4	3	3	3	3	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	4	4	4	3	4	3	3
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	3	4	4	4	4	4	4	4
387	4	4	4	3	3	3	3	4	3
388	3	3	3	4	3	3	3	3	3
389	4	3	3	4	3	3	3	3	3
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	4	3	4	4	4	4	3	4
392	3	3	3	4	3	3	3	3	3
393	3	3	3	4	3	3	3	3	3
394	3	3	3	4	3	3	3	3	3
395	3	3	3	4	3	3	3	3	3
396	3	3	4	4	4	3	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	3	4	4	4	4	4	4
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	3	3	3	4	3	3	3	3	3
402	3	3	3	3	3	3	3	4	3
403	4	4	4	4	3	4	4	3	4
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	3	3	3	4	3	3	3	3	3
409	4	3	3	4	3	3	3	3	4
410	3	3	3	3	3	3	3	3	3
411	4	3	3	4	3	3	3	3	3
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	3	3	3	4	3	3	3	3	3
414	4	3	3	3	3	3	3	3	3
415	4	4	4	3	4	4	4	4	4
416	3	3	3	4	3	4	4	4	4
417	4	4	4	3	3	4	4	3	4
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	4	4	3	4	4	4	4	4	4
420	3	3	3	3	3	3	3	3	3
421	3	3	3	3	3	3	3	3	3
422	4	3	4	4	3	4	3	4	4
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	3	3	3	3	3	3	3	3	3
425	3	3	3	3	3	3	3	3	3
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4
427	3	3	3	4	3	3	3	4	3
428	3	3	3	3	3	3	3	3	3
429	3	3	3	4	4	4	4	4	4
430	3	3	3	4	3	3	3	3	3
431	3	3	3	4	3	3	3	3	3
432	3	3	3	4	3	3	3	3	3
433	3	4	3	3	4	4	4	3	3
434	4	4	4	4	4	4	4	4	3
435	4	4	3		3	3	3	3	4
436	3	3	3	3	3	3	3	3	3
437	3	3	3	3	3	3	3	3	3
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	3	3	3		3	3	4	3	3
440	3	3	3	4	3	3	3	3	3
441	4	3	4	4	4	4	4	3	3
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3
443	3	3	3	3	3	3	3	3	3
444	4	3	3	3	3	4	3	3	3
445	4	4	4	3	4	4	4	4	4
446	3	3	3	3	3	3	3	3	3

521	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
525	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
526	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
527	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
528	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
529	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
530	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
533	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
534	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
539	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
549	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
550	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
551	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
552	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
553	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
554	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
555	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
556	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
557	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
558	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
559	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
560	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
561	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
562	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
563	3	3	3		3	3	3	3	3	3
564	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
565	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
566	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
567	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
568	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
569	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
570	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
571	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
572	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
573	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
575	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
578	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
579	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
580	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
581	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
582	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
583	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
584	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
586	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
587	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
588	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
589	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
590	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
591	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
592	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
593	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
594	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

595	3	3	3	2	3	3	3	3	3
596	3	3	3	4	3	3	3	3	3
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3
599	3	3	3	4	3	3	3	3	3
600	4	3	4	4	3	4	4	3	3
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
602	4	4	4	4	4	4	4	3	3
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	4	4	4	4	4	4	4	4
606	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	3	3	3	4	3	3	3	3	3
609	3	3	3	4	3	3	3	3	3
610	4	4	4	4	4	3	3	3	3
611	3	4	3	4	3	4	4	4	3
612	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Nilai/Unsur	2060	2035	2057	2150	2027	2062	2085	2035	2058	
NRR/Unsur	3.366	3.325	3.361	3.513	3.312	3.369	3.407	3.325	3.363	*)
NRR/Tertimbang	0.374	0.369	0.373	0.390	0.368	0.374	0.378	0.369	0.373	3.368
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) <b>84.198</b>

**Keterangan :**  
- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan  
- NRR = Nilai Rata-Rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25  
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi  
- NRR Tertimbang Per Unsur = NNR per unsur x 0,111

No.	UR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	3.366
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.325
U3	Waktu Penyelesaian	3.361
U4	Biaya/tarif	3.513
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.312
U6	Kompetensi pelaksana	3.369
U7	Perilaku pelaksana	3.407
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.325
U9	Sarana dan prasarana	3.363

**IKM UNIT PELAYANAN : 84,198**

**Mutu Pelayanan :**  
A (4) : 88,31 - 100,00  
B (3) : 76,61 - 88,30  
C (2) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak 3) : 25,00 - 64,99

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
TRIWULAN I (JANUARI - MARET) TAHUN 2025**



**BIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN  
RAKYAT SETDA PROVINSI BALI**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 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 unit penyelenggara pelayanan 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 Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali periode Januari - Maret menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari - Maret**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3.097	0.344
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.226	0.358
U3	Waktu Pelayanan	3.677	0.408
U4	Biaya/Tarif	3.629	0.403
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.210	0.356
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3.032	0.337
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3.290	0.365
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.242	0.360
U9	Sarana dan prasarana	3.403	0.378
<b>Total IKM</b>			<b>82,71</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U3</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U6</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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan April Tahun 2025				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan layanan prima untuk petugas</li> <li>- Evaluasi kinerja pelaksana</li> <li>- Pendampingan bagi pelaksana baru</li> </ul>	<b>x</b>				Kepala Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyederhanaan persyaratan layanan</li> <li>- Sosialisasi persyaratan melalui website dan media sosial</li> <li>- Layanan konsultasi terkait persyaratan</li> </ul>			<b>x</b>		Kepala Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat

**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	Tantangan/Hambatan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan layanan prima untuk petugas</li> <li>- Evaluasi kinerja pelaksana</li> <li>- Pendampingan bagi pelaksana baru</li> </ul>	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun modul pelatihan layanan prima sesuai standar pelayanan publik.</li> <li>2. Melakukan pre-test dan post-test kepada peserta pelatihan untuk mengukur peningkatan pemahaman.</li> <li>3. Menyusun laporan hasil evaluasi kinerja pelaksana sebagai bahan monitoring dan pembinaan.</li> <li>4. Menetapkan mentor/pembina bagi pelaksana baru selama masa adaptasi kerja.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan waktu petugas untuk mengikuti pelatihan karena tugas pelayanan harian.</li> <li>2. Variasi tingkat pemahaman petugas terhadap materi layanan prima, sehingga membutuhkan metode pelatihan yang beragam.</li> <li>3. Kurangnya tenaga pendamping atau mentor untuk pelaksana baru.</li> <li>4. Keterbatasan anggaran untuk pelatihan dan evaluasi berkala.</li> </ol>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyederhanaan persyaratan layanan</li> <li>- Sosialisasi persyaratan melalui website dan</li> </ul>	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun draft persyaratan layanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat.</li> <li>2. Memperbarui informasi layanan di</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resistensi internal terhadap perubahan atau penyederhanaan persyaratan layanan yang sudah berjalan lama.</li> </ol>

	<p>media sosial</p> <p>- Layanan konsultasi terkait persyaratan</p>		<p>website resmi dan akun media sosial instansi.</p> <p>3. Membuka kanal konsultasi langsung (chat, email, hotline) untuk menjawab pertanyaan masyarakat terkait persyaratan.</p> <p>4. Memonitor jumlah pengakses informasi dan respon konsultasi sebagai indikator efektivitas sosialisasi.</p>	<p>2. Keterbatasan pemanfaatan teknologi, seperti website dan media sosial, terutama jika tidak semua masyarakat terbiasa mengaksesnya.</p> <p>3. Kekurangan SDM untuk menangani layanan konsultasi dan menjawab pertanyaan publik secara cepat dan responsif.</p> <p>4. Koordinasi lintas bagian yang belum optimal dalam merevisi dan menyederhanakan dokumen atau prosedur persyaratan.</p>
--	---	--	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Biro Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Terdapat beberapa Tantangan/Hambatan dalam melaksanakan tindak lanjut dari hasil SKM periode sebelumnya dan tetap diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada serta menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada dan adanya komitmen bersama untuk melaksanakan tindak lanjut kedepan untuk memperbaiki layanan yang diberikan.

Bali, 2 Juli 2025

KEPALA BIRO PEMERINTAHAN DAN  
KESEJAHTERAAN RAKYAT  
SETDA PROVINSI BALI,



*I Made Dwi Arbani*  
I Made Dwi Arbani, S.TP, M.Si.  
NIP. 19711127 199603 1 001